

IBM Digital Analytics for Talent Acquisition

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Digital Analytics for Talent Acquisition

IBM Digital Analytics for Talent Acquisition est une solution d'analyse complémentaire SaaS destinée exclusivement à IBM Kenexa BrassRing. L'offre IBM Digital Analytics for Talent Acquisition aide les Clients à suivre les visiteurs Web qui interagissent avec leur passerelle BrassRing Talent Gateway pour améliorer l'engagement des candidats, l'expérience et l'efficacité du recrutement, et fournit des rapports et des indicateurs clés de performances (également appelés KPI) basés sur la collecte de ces données. Les données sont collectées pour le Service Cloud par le biais d'Appels Serveur. Un Appel Serveur correspond aux données transmises au Service Cloud et traitées par ce dernier par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi pour un ID Client. Ces données de balise sont ultérieurement traitées par le Service Cloud pour générer des rapports mis à disposition via l'interface utilisateur du Service Cloud pour aider à comprendre le comportement des visiteurs. Des vues et rapports personnalisés peuvent être générés via l'interface utilisateur pour donner un meilleur aperçu. Les progiciels de base du Service Cloud incluent les fonctions suivantes :

Les frais d'abonnement à ce Service Cloud incluent ce qui suit :

- a. Ensemble de rapports pouvant être adaptés à cinq secteurs d'activité différents : Contenu, Contenu/Commerce, Services financiers, Voyages ou Distribution. Ces rapports peuvent être personnalisés davantage dans des vues correspondant à des variantes des vues de rapport par défaut. Les Clients peuvent également visualiser en temps quasi réel des unités de mesure par le biais de tableaux de bord de surveillance, et exporter des segments de visiteur personnalisables.
- b. Il s'agit d'un outil de génération de rapports ad hoc qui permet aux Clients de créer des rapports au niveau des données d'analyse numériques collectées.
- c. Dix (10) segments de rapport persistants et dix (10) segments de rapport uniques par Client.
- d. Vingt-cinq (25) TruePath Funnels. En fonction de l'évaluation d'IBM, un nombre approprié de TruePath Funnels supplémentaires est susceptible d'être fourni au Client, dans la limite de cinquante (50).
- e. IBM Digital Analytics Monitor par ID Client.
- f. IBM Digital Analytics Export par ID Client.
- g. IBM Digital Analytics Dashboard
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, par ID Client. Une redevance de migration peut s'appliquer.
- i. Les « Données d'Activité de Session » stockées par ID Client correspondent au stockage des enregistrements détaillés dans les rapports des meilleures pratiques relatifs à la session d'un visiteur, y compris les horodatages, les catégories, les ID page pour toutes les pages consultées dans une session visiteur pendant une période de treize (13) semaines au bout de laquelle elles sont supprimées. Cette suppression de données aura une incidence sur la génération de rapports de « configuration » (génération de rapports nécessitant la configuration et le lancement par l'utilisateur), y compris les segments de rapports uniques, le parcours de navigation, TruePath, l'analyse des liens entrants et le rapport d'analyse des liens du site pour les périodes supprimées.
- j. Les « Données de rapport LIVEview » stockées par ID Client correspondent au stockage des données utilisées pour la consignation des résultats dans le rapport de superposition de clics LIVEview pour la période sélectionnée par l'utilisateur, ainsi que dans d'autres emplacements où

ces données sont utilisées, y compris les téléchargements, les exportations et les rapports de zoom de page pendant une période de treize (13) semaines, au bout de laquelle elles sont supprimées.

- k. Les « Données d'Activité Visiteur » stockées par ID Client correspondent au stockage de l'historique des pages, produits, activités marketing, commandes et autres activités de rapports de meilleures pratiques associées à un visiteur, pendant une période de treize (13) mois, au bout de laquelle elles sont supprimées. Cette suppression de données aura une incidence sur les rapports de « configuration », y compris l'analyse des segments de profil pour les périodes supprimées. Les « Données de Profil LIVE » stockées par Client correspondent au stockage des attributs du profil d'un Visiteur, y compris les données d'enregistrement visiteur, telles que l'adresse e-mail, le genre, l'âge et la formation, ainsi que les jalons déterminant du visiteur, y compris la date de la première visite, les dépenses cumulées et la source initiale d'aiguillage pour la durée du Service Cloud. Les « Données de Rapport Standard » stockées par ID Client correspondent au stockage des tableaux de bord et des rapports sur les meilleures pratiques que le Service Cloud traite automatiquement toutes les nuits sans configuration Client sur une période continue de vingt-sept (27) mois. Cette suppression des rapports aura une incidence sur la visualisation des rapports personnalisée. Remarque : les segments de données et de rapport Top Line Metrics appliqués aux unités de mesure Top Line seront conservés pendant la durée de la Période d'Abonnement, à l'exception du pourcentage de session US, des Vues d'Elément et des unités de mesure de Vues d'Elément/Session, qui sont stockés pendant vingt-sept (27) mois glissants. Les « Données d'Activité de Session Explore » stockées par ID Client incluent les enregistrements détaillés relatifs à la session d'un Visiteur, y compris les horodatages, les catégories, les numéros d'identification des pages pour toutes les pages consultées dans une session Visiteur. Le Service Cloud conservera les Données d'Activité de session Explore pendant vingt-sept (27) mois glissants. A l'issue de cette période, les Données d'Activité de Session Explore seront supprimées. Cette suppression de données aura une incidence sur la plage de dates historiques pendant laquelle un rapport Explore peut être traité. Les « Données de Rapport Explore » conservées par ID Client incluent des tableaux de bord et des rapports définis ad hoc dans Explore traités par le Service Cloud. Le Service Cloud conservera les Rapports Explore du Client pendant vingt-sept (27) mois glissants.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

- a. Analytique numérique
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>
- b. Kenexa Talent Suite
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413343078719>
- c. BrassRing
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413343340848>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes

d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est gérée par, traitée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1^{er} janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

6. Dispositions dérogatoires

6.1 Utilisation de Données

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM peut cependant utiliser le Contenu et d'autres informations (sauf les Observations) issues du Contenu lors de la fourniture du Service Cloud après avoir supprimé les identifiants personnels de sorte que les données à caractère personnel ne puissent plus être attribuées à un individu en particulier sans l'utilisation d'informations supplémentaires. IBM utilisera de telles données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres.