

IBM Digital Analytics for Talent Acquisition

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

1. クラウド・サービス

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

1.1.1 IBM Digital Analytics for Talent Acquisition

IBM Digital Analytics for Talent Acquisition は、IBM Kenexa BrassRing と併せた使用のためにのみ提供される、SaaS ベースのアドオン・アナリティクス・ソリューションです。IBM Digital Analytics for Talent Acquisition オファリングは、お客様が自社の BrassRing 人材ゲートウェイと対話する Web サイトの訪問者を追跡して、候補者のエンゲージメント、エクスペリエンス、および採用の有効性の向上を促進し、このデータのコレクションに基づいてレポートおよび重要業績評価指標（「KPI」とも呼ばれます。）を提供できるようサポートします。データは「サーバー・コール」を介して「クラウド・サービス」のために収集されます。「サーバー・コール」とは、1つの「クライアント ID」で追跡対象の訪問者によって開始されたタグ付きイベントの結果として、「クラウド・サービス」に渡され、「クラウド・サービス」によって処理されるデータをいいます。このタグ付きデータは、その後サービスによって処理され、「クラウド・サービス」のユーザー・インターフェースを介して利用可能となるレポートを生成します。このレポートは訪問者の行動を理解するのに役立ちます。より深い洞察が提供されるように、ユーザー・インターフェースを介してカスタム仕様のビューおよびレポートを作成することができます。「クラウド・サービス」の基本パッケージには、以下が含まれます。

本「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. 以下の5つの異なる業種に合わせて作成できるレポート・セット。コンテンツ業、コンテンツ/コマース業、金融サービス業、旅行業、または小売業。これらのレポートをさらにカスタマイズして、デフォルトのレポート表示から変更して表示することができます。お客様は、ダッシュボードのモニタリングによりメトリックをほぼリアルタイムで閲覧できるほか、カスタマイズ可能な訪問者のセグメントをエクスポートすることができます。
- b. 収集されたデジタル分析データに照らして、新規のレポートを作成する機能をお客様に提供するアドホック・レポート作成ツール。
- c. 「クライアント」ごとに、10の永続的なレポート・セグメントおよび10の1回限りのレポート・セグメント。
- d. 25のTruePath ファネル。IBMの評価に基づき、合計50を限度に、適切な数の追加「TruePath ファネル」がお客様に提供されます。
- e. 「クライアント ID」ごとの IBM Digital Analytics Monitor。
- f. 「クライアント ID」ごとの IBM Digital Analytics Export。
- g. IBM Digital Analytics Dashboard。
- h. 「クライアント ID」ごとの IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support。移行料金が適用される場合があります。
- i. 保存された「クライアント ID」ごとの「セッション・アクティビティ・データ」には、ベスト・プラクティス・レポートの「訪問者」のセッションに関する明細レコード（タイム・スタンプ、カテゴリ、および「訪問者」がセッション中に閲覧したすべてのページのページ ID を含みます。）が含まれ、これが削除された後13週間、保管されます。このデータのロールオフは、ロールオフが行われた期間についての「ワнтаイト・レポート・セグメント」、「クリック・ストリーム」、「TruePath」、「インバウンド・リンク分析」および「オンサイト・リンク分析」に関する

レポートを含む、「セットアップ」レポート (ユーザーの構成設定および開始を要求するレポート) に影響を与えます。

- j. 保存された「クライアント ID」ごとの「LIVE ビュー・レポート・データ」には、ユーザーが選択した期間についての LIVEview クリック・オーバーレイ・レポートおよびこのデータが使用されるその他の場所に、結果をレンダリングするために使用されるデータ (レポートのダウンロード、エクスポートおよび「ページ・ズーム」に関するレポートが含まれます。) が含まれ、これが削除された後 13 週間、保管されます。
- k. 保存された「クライアント ID」ごとの「訪問者アクティビティ・データ」には、「訪問者」の履歴 (ベスト・プラクティス・レポートのページ、製品、マーケティング活動、注文、およびその他「訪問者」に関連する選ばれた活動。) が含まれ、これが削除された後 13 か月間、保管されます。このデータのロールオフは、ロールオフが行われた期間の「プロフィール・セグメント」分析を含む、「セットアップ」レポートに影響を与えます。保存された「クライアント」ごとの「LIVE プロファイル・データ」には、「クラウド・サービス」期間中の訪問者のプロフィール属性 (電子メール・アドレス、性別、年齢、および学歴などの訪問者の登録データ、ならびに初回訪問の日付、累積支払額、および当初の照会元などの訪問者の主要なマイルストーンを含みます。) が含まれます。保存された「クライアント ID」ごとの「標準レポート・データ」には、毎日夜間に「クラウド・サービス」が自動的に処理するベスト・プラクティスのレポートおよびダッシュボードが含まれ、お客様がセットアップすることなく 27 か月間提供されます。このレポートのロールオフはまた、カスタム・レポート・ビューにも影響を与えます。注: 「トップライン・メトリック」のデータおよび「トップライン」メトリックに適用されるレポート・セグメントは、27 か月間保存される「米国セッション (%)」、「エレメント表示」、「セッション当たりのエレメント表示」の各メトリックを除き、サブスクリプション期間中、保持されます。保存された「クライアント ID」ごとの「Explore セッション・アクティビティ・データ」には、「訪問者」のセッションに関する明細レコード (タイム・スタンプ、カテゴリー、および「訪問者」がセッション中に閲覧したすべてのページのページ ID を含みます。) が含まれます。「クラウド・サービス」では、お客様の Explore セッションの「アクティビティ・データ」は 27 か月間、保存されます。この期間が過ぎると、「Explore セッション・アクティビティ・データ」は削除されます。このデータ・ロールオフは、Explore レポート処理のベースとなる履歴の日付範囲に影響します。保存された「クライアント ID」ごとの「Explore レポート・データ」には、「クラウド・サービス」が処理する Explore の標準レポートおよび指定されたアドホック・レポートおよびダッシュボードが含まれます。「クラウド・サービス」では、お客様の「Explore レポート」は 27 か月間、保存されます。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」) のほか、下記リンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」) にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション (処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様書に関連) に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR) が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、DPA が適用されます。

- a. Digital Analytics
<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. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。) をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

3.2 テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポート (サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど) を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「アイテム」とは、「クラウド・サービス」の利用により管理、処理される、または「クラウド・サービス」の利用に関連する特定のアイテムが 1 回発生することをいいます。

5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日よりも前に締結されるクラウド・サービス契約 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

6. オーバーライド条件

6.1 データの利用

両当事者間の「クラウド・サービス」基本条件の「コンテンツおよびデータ保護」項にいかなる矛盾する規定があっても、以下の条件が優先します: IBM は、お客様の「クラウド・サービス」の利用によって生まれるお客様の「コンテンツ」に固有のものである結果 (以下「洞察」といいます。) や、お客様を特定できる結果を利用したり開示したりしません。ただし、IBM は、個人を特定する情報を削除し、追加情報を用いなければいかなる個人情報も特定の個人に結びつけることができないようにしたうえで、「クラウド・サービス」のプロビジョニングの間に、「コンテンツ」および「コンテンツ」に由来するその他の情報 (「洞察」を除きます。) を使用できます。IBM は、研究、テスト、およびオフアリング開発の目的でのみ、このデータを使用します。