

## IBM Digital Analytics for Talent Acquisition

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

### 1. 雲端服務

#### 1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

##### 1.1.1 IBM Digital Analytics for Talent Acquisition

IBM Digital Analytics for Talent Acquisition 係專為與 IBM Kenexa BrassRing 搭配使用而提供之 SaaS 型附加程式分析解決方案。IBM Digital Analytics for Talent Acquisition 供應項目可協助「客戶」追蹤與 BrassRing Talent Gateway 互動之 Web 訪客，以利改善求職者之約定、體驗及招聘效益，並可讓「客戶」追蹤與網站互動的訪客，並依此資料的蒐集提供報告與關鍵績效指標 (KPI)。「雲端服務」之資料蒐集，係透過「伺服器呼叫」進行。「伺服器呼叫」是由於標記事件而傳遞給「雲端服務」並由其處理的資料，而此事件是由已追蹤訪客針對某個「用戶端 ID」所起始的。此標記資料後續交由此「雲端服務」處理，進而產生可透過「雲端服務」使用者介面來使用的報告，以利瞭解訪客行為。使用者可透過該使用者介面產生客製視圖及報告，以提供進一步的見解。「雲端服務」基礎套件包括：

本項「雲端服務」之訂用費用包括下列項目：

- a. 一組可客製為五種不同縱向產業別的報告：「內容」、「內容/商務」、「金融服務」、「旅遊」或「零售」。此等報告可再進一步客製為各種視圖，作為預設報告視圖的變化形式。「客戶」也可透過監視儀表板即時檢視度量，並匯出可客製訪客區段。
- b. 一種特定報告工具，可讓「客戶」依據所蒐集的數位分析資料建立新報告。
- c. 每一「客戶」提供十 (10) 份持續報告區段及十 (10) 份一次報告區段。
- d. 二十五 (25) 個 TruePath Funnel。根據 IBM 的評量，可以額外提供「客戶」其他適當數目的 TruePath Funnel，但所提供之 TruePath Funnel 總數最多以五十 (50) 個為上限。
- e. IBM Digital Analytics Monitor (以每一「用戶端 ID」為依據)。
- f. IBM Digital Analytics Export (以每一「用戶端 ID」為依據)。
- g. IBM Digital Analytics Dashboard
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support (以每一「用戶端 ID」為依據)。可能需要收取移轉費。
- i. 每一「用戶端 ID」儲存的「階段作業活動資料」係為實作典範報告中與訪客階段作業相關之詳細記錄儲存，包括資料刪除後十三 (13) 週在訪客階段作業內檢視之所有頁面之時間戳記、種類及頁面 ID。此資料的轉出將影響「設定」報告 (需要使用者配置及起始的報告)，包括在已轉出時段的「一次報告區段」、「點選歷程」、TruePath、「入埠鏈結分析」，以及「網站上鏈結分析」報告。
- j. 每一「用戶端 ID」儲存之「LIVEview 報告資料」係為用於將結果呈現至 LIVEview 點選套版報告的資料之儲存，而此報告係針對使用者選取之時段，以及其他使用此資料之位置，包括資料刪除後十三 (13) 週之報告下載、匯出及「頁面縮放」報告。
- k. 每一「用戶端 ID」儲存之「訪客活動資料」係為資料刪除後實作典範報告之十三個月訪客頁面歷程、產品、行銷活動、訂單，以及其他與訪客相關聯之選取活動之儲存。此資料的轉出將影響「設定」報告，包括已轉出時段之「基本資料設定檔區段」分析。每一「客戶」儲存之「LIVE 基本資料設定檔資料」係為「雲端服務」期間內之訪客基本資料設定檔的屬性之儲存，包括訪客登錄資料 (例如電子郵件位址、性別、年齡及教育程度)，以及包括第一次造訪之日期、累積之消費金額，以及最初轉介來源等重要之訪客里程碑。每一「用戶端 ID」儲存的「標準報告資料」係為「雲端服務」無需「客戶」設定即會每晚自動處理之實作典範報告及儀表板之儲存 (將持續儲存二十七個月)。此報告的轉出也將影響客製報告視圖。附註：「訂用期間」將保留「標題」度量所適用之「標題度量」資料及報

告區段，但「美國階段作業 %」、「元素視圖」及「元素視圖/階段作業」度量不在此限，其儲存期間為連續二十七 (27) 個月。每一「用戶端 ID」儲存的「Explore 階段作業活動資料」包括與「訪客」階段作業相關的詳細記錄，包括時間戳記、種類，以及在「訪客」階段作業內檢視之所有頁面的頁面 ID。此「雲端服務」將持續儲存 Explore 階段作業「活動資料」二十七個月。在這段期間之後，即會刪除「Explore 階段作業活動資料」。此資料轉出將影響可處理 Explore 報告之歷程日期範圍。每一「用戶端 ID」儲存的「Explore 報告資料」包括標準報告及 Explore 中由「雲端服務」處理之特定報告與儀表板。此「雲端服務」將持續儲存「客戶」之 Explore 報告二十七個月。

## 2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

### 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. 服務水準及技術支援

### 3.1 服務水準協定

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

\* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

### 3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

## 4. 計費

### 4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以管理、處理或與其相關之特定項目。

## 5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

## 6. 置換條款

### 6.1 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有相反規定者，下列條款較該等規定優先適用：因「客戶」使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別「客戶」者，IBM 不予使用或揭露。但 IBM 得使用「內容」及於提供本「雲端服務」時由「內容」所生其他資訊（「見解」除外），惟需移除個人識別碼，俾以在不使用其他資訊之情形下，不再足以將該個人資料歸屬於特定個人。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。