

IBM Universal Behavior Exchange

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

IBM Universal Behavior Exchange je platforma na bázi cloudu, která nabízí možnost selektivně vyměňovat data o jednotlivých událostech, cílových skupinách a identitě mezi aplikacemi pro zajišťování konzistentní zkušenosti zákazníka.

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition nabízí možnosti syndikace s využitím Aplikací IBM a Aplikací Partnera. Služba Cloud Service zahrnuje následující:

- Syndikaci dat mezi Aplikacemi IBM. V případě syndikace Aplikace IBM do Aplikace IBM se nevyžaduje žádný objem Syndikace dat aplikace.
- Konektivitu aplikací pro Aplikace IBM a Aplikace Partnera
- 25 milionů Událostí syndikace dat měsíčně mezi Aplikací IBM a Aplikací Partnera. Událost syndikace dat zahrnuje jednotlivé události a segmenty cílové skupiny.

1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition nabízí veškeré možnosti vydání Essentials plus možnosti syndikace dat s využitím Vlastních aplikací. Služba Cloud Service zahrnuje následující:

- Konektivitu aplikací pro Aplikace IBM, Aplikace Partnera a Vlastní aplikace,
- 50 milionů Událostí syndikace dat měsíčně mezi Aplikací IBM a Aplikací Partnera, Aplikacemi Partnera nebo jakoukoliv aplikací a Vlastními aplikacemi. Událost syndikace dat zahrnuje jednotlivé události a segmenty cílové skupiny.

1.2 Volitelné služby

1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

Tato služba Cloud Service nabízí dodatečný objem Syndikace dat aplikací v přírůstcích po Milionu událostí pro zajištění syndikace dat mezi Aplikací IBM a Aplikací Partnera, Aplikacemi Partnera nebo jakoukoliv aplikací a Vlastními aplikacemi. V případě syndikace Aplikace IBM do Aplikace IBM se nevyžaduje žádný objem Syndikace dat aplikace.

1.3 Akcelerační služby

1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

-IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement nabízí hodiny konzultačních služeb pro pomoc a poradenství ohledně implementace případů užití zákazníka, které jsou podporovány UBX. Zákazník si musí na svém účtu UBX registrovat minimálně dvě aplikace. Minimálně jedna z Aplikací musí být Aplikace IBM.

Poradce pomůže se zjišťováním a počáteční implementací a nastavením Universal Behavior Exchange a poskytne rady ohledně implementace případů užití až do výše 20 hodin celkem během 90denního období. 90denní období začíná běžet od zahájení Spolupráce. Vlastnické aplikace a integrace nejsou součástí rozsahu této služby.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3F2DFD30F06111E4989B60FF8B09BCE8>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.1.1 Cíle týkající se úrovně služeb

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition nabízí pouze následující cílovou úroveň služeb, a to místo Oddílu 3.1 Dohody o úrovni služeb dle výše.

Cílové úrovně služeb se uplatní rovněž na IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition.

Cíle týkající se úrovně služeb nepředstavují ve vztahu k Zákazníkovi žádnou záruku. V případě, že IBM cíle týkající se úrovně služeb nesplní, nemá Zákazník nárok na žádnou refundaci, kredit nebo nápravu.

Cíle služby:

Služba	Kritéria
Zpracování událostí prostřednictvím rozhraní API	Události budou zpracovány mimo frontu zpráv do tří (3) sekund, za předpokladu, že událost splňuje Limit datové zátěže události stanovený níže a koncový bod registrace dokáže přijímat data.
Zpracování publika prostřednictvím rozhraní API	Rozhraní API publika závisejí na doby reakce zdroje a cíle. Cloud Service zajistí včasnost pouze podle svého nejlepšího možného úsilí.
Opakovaný pokus pro nefunkční koncové body	Opakované pokusy jsou nakonfigurovány na jeden (1) pokus v 100ms intervalech.
Zpracování žádostí o podporu	Doby reakce na žádosti o podporu se liší podle závažnosti. Další informace naleznete v příručce SaaS Support Handbook.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky zpoplatnění:

- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.
- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.
- Událost je výskyt specifické události, která je zpracovávána nebo souvisí s použitím služeb Cloud Services.

Pro účely této služby Cloud Service jsou Události měřeny pouze mezi Aplikacemi IBM a nezapočítávají se do oprávnění k Události Zákazníka.

4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Poplatky za vydání Essentials

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition se Zákazníkům poskytuje bez jakýchkoliv nákladů na registraci. Vydání Essentials zahrnuje následující syndikaci dat:

- mezi dvěma Aplikacemi IBM,
- mezi Aplikací IBM a Aplikací Partnera (až 25 milionů Událostí měsíčně).

Možnosti syndikace dat dalších aplikací vyžadují registraci ke službě Universal Behavior Exchange Standard Edition. Pokud Zákazník překročí 25 milionů Událostí syndikace dat měsíčně mezi Aplikací IBM a Aplikací Partnera, může Zákazník zaznamenat snížení výkonu.

5.2 Integrované aplikace

Universal Behavior Exchange rozpoznává řešení nebo produkty integrované do služby Cloud Service jako aplikace. Aplikace představuje zdroj nebo cíl pro data o Události, cílové skupině a profilu, která jsou vyměňována se službou Cloud Service. K dispozici jsou následující tři možnosti aplikace:

- a. Aplikace IBM – řešení Watson Customer Engagement
- b. Aplikace Partnera – Předem integrované sítě obchodního partnera
- c. Vlastní aplikace – Vlastní aplikace vyvinuté a vlastněné zákazníky

Pro jednotlivé aplikace mohou platit dodatečné podmínky týkající se používání jejich dat a za komerční implikace takové výměny nese odpovědnost vydavatel dat. Podmínky této služby Cloud Service nevyklučují právo aplikace na účtování poplatků za aktivaci daného koncového bodu, data vyměněná vydavatelem aplikace či jiné služby a poplatky spojené s daty, která jsou vyměňována prostřednictvím IBM Universal Behavior Exchange.

5.3 Informační obsah události

Pro účely této služby Cloud Service představuje Událost data vyměňovaná aplikací aktivovanou jako koncový bod v řešení IBM Universal Behavior Exchange. Objemy události představují počet výskytů události. Na datovou zátěž událostí a zpráv o událostech se vztahují následující omezení:

- IBM si vyhrazuje právo odmítnout datovou zátěž zpráv o událostech překračující 300 KB.
- IBM si vyhrazuje právo regulovat zpracování událostí nad rámec 200 událostí za sekundu na klientský účet pro všechny koncové body odběratelů připojené k danému účtu.

Výše uvedené velikosti a objemy datové zátěže zpráv o událostech představují rozsah služby Cloud Service pro typické scénáře případů použití syndikace událostí. Zákazník smí požádat o omezenou výjimku z výše uvedených omezení, kterou IBM posoudí individuálně. Schválení nebo zamítnutí výjimek je výhradně na uvážení IBM.

5.4 Vestavěná syndikace dat

IBM využívá Universal Behavior Exchange jako vestavěné řešení u vybraného softwaru IBM pro zajištění syndikace dat. Data syndikovaná v rámci řešení bez vestavěného řešení Universal Behavior Exchange se do objemu Událostí nezapočítávají.