

### IBM Universal Behavior Exchange

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

#### 1. Cloud-Service

IBM Universal Behavior Exchange ist eine cloudbasierte Plattform, die es ermöglicht, Daten über einzelne Ereignisse, Zielgruppen- und Identitätsdaten selektiv zwischen Anwendungen auszutauschen, um ein konsistentes Kundenerlebnis bereitzustellen.

##### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

###### 1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

Die IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition bietet unter Einbeziehung von IBM Anwendungen und Partneranwendungen Optionen für die Datensyndikation. Dieser Cloud-Service umfasst Folgendes:

- Datensyndikation zwischen IBM Anwendungen. Für die Syndikation von IBM Anwendungen ist kein Syndikationsvolumen für Anwendungsdaten erforderlich.
- Anwendungskonnektivität für IBM Anwendungen und Partneranwendungen.
- 25 Millionen Datensyndikationsereignisse monatlich zwischen IBM Anwendungen und Partneranwendungen. Datensyndikationsereignisse schließen Einzelereignis- und Zielgruppensegmente ein.

###### 1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

Die IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition enthält alle Funktionen der Essentials Edition und darüber hinaus Datensyndikationsoptionen unter Einbeziehung proprietärer Anwendungen. Dieser Cloud-Service umfasst Folgendes:

- Anwendungskonnektivität für IBM Anwendungen, Partneranwendungen und proprietäre Anwendungen.
- 50 Millionen Datensyndikationsereignisse monatlich zwischen IBM Anwendungen und Partneranwendungen sowie Partneranwendungen oder beliebigen Anwendungen und proprietären Anwendungen. Datensyndikationsereignisse schließen Einzelereignis- und Zielgruppensegmente ein.

##### 1.2 Optionale Services

###### 1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

Dieser Cloud-Service stellt zusätzliche Volumina für die Anwendungsdatensyndikation in Einheiten von einer Million Ereignissen für die Datensyndikation zwischen IBM Anwendungen und Partneranwendungen sowie Partneranwendungen oder beliebigen Anwendungen und proprietären Anwendungen bereit. Für die Syndikation von IBM Anwendungen ist kein Syndikationsvolumen für Anwendungsdaten erforderlich.

##### 1.3 Acceleration Services

###### 1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

Das IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement bietet ein bestimmtes Stundenkontingent an Beratungsleistungen für die Unterstützung und Beratung bei der Implementierung von Anwendungsfällen des Kunden, die von UBX unterstützt werden. Der Kunde muss mindestens zwei Anwendungen in seinem UBX-Konto registrieren. Mindestens eine Anwendung muss eine IBM Anwendung sein.

Der Berater hilft den Kunden bei der Erkennung von Möglichkeiten, der anfänglichen Implementierung und dem Setup von Universal Behavior Exchange und berät die Kunden hinsichtlich der Implementierung des Anwendungsfalls mit einem Kontingent von insgesamt 20 Stunden über einen Zeitraum von 90

Tagen. Dieser Zeitraum von 90 Tagen beginnt mit dem Start des Engagements. Proprietäre Anwendungen und Integrationen sind im Umfang dieses Service nicht eingeschlossen.

## 2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

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

## 3. Service-Levels und technische Unterstützung

### 3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

#### 3.1.1 Service-Level-Ziele

Für die IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition gilt ausschließlich das folgende Service-Level-Ziel; die oben in Abschnitt 3.1 (Service-Level-Agreement) beschriebenen Service-Level-Ziele kommen nicht zur Anwendung.

Für die IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition sind ebenfalls Service-Level-Ziele definiert.

Service-Level-Ziele sind Zielvorgaben und können gegenüber einem Kunden nicht garantiert werden. Falls IBM die Service-Level-Ziele nicht einhält, werden keine Rückerstattungen, Gutschriften oder Ersatzleistungen gewährt.

Service-Ziel:

Service	Ziel
Ereignisverarbeitung über APIs	Die Ereignisse werden innerhalb von drei (3) Sekunden aus der Nachrichtenwarteschlange verarbeitet, sofern die Größe des Ereignisses innerhalb des nachstehend festgelegten Grenzwerts für Ereignisnutzdaten liegt und der teilnehmende Endpunkt in der Lage ist, die Daten zu empfangen.
Zielgruppenverarbeitung über APIs	Zielgruppen-APIs (Audience APIs) sind von der Antwortzeit der Quelle und des Ziels abhängig. Der Cloud-Service kann Aktualität nur im Rahmen des bestmöglichen Bemühens gewährleisten.

Service	Ziel
Wiederholungsversuche bei inaktiven Endpunkten	Die Wiederholungsversuche sind so konfiguriert, dass alle 100 ms ein Versuch durchgeführt wird.
Verarbeitung von Support-Tickets	Die Antwortzeiten für Support-Tickets richten sich nach der Fehlerklasse. Weitere Einzelheiten können dem SaaS Support Handbook entnommen werden.

### 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

## 4. Gebühren

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.
- „Ereignis“ ist das Auftreten eines bestimmten Vorkommnisses, das vom Cloud-Service verarbeitet wird oder mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.

Bei diesem Cloud-Service werden Ereignisse, die ausschließlich zwischen IBM Anwendungen gemessen werden, nicht mit den Ereignisberechtigungen des Kunden verrechnet.

### 4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

## 5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

### 5.1 Gebühren für die Essentials Edition

Die IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition wird den Kunden ohne Berechnung von Subscription-Kosten zur Verfügung gestellt. Sie bietet folgende Arten der Datensyndikation:

- Zwischen IBM Anwendungen
- Zwischen IBM Anwendungen und Partneranwendungen (bis zu 25 Millionen Ereignisse monatlich)

Für andere Optionen der Anwendungsdatensyndikation ist eine Subscription für die Universal Behavior Exchange Standard Edition erforderlich. Wenn 25 Millionen Datensyndikationsereignisse monatlich zwischen IBM Anwendungen und Partneranwendungen überschritten werden, kann dies Leistungseinbußen für den Kunden zur Folge haben.

### 5.2 Integrierte Anwendungen

Universal Behavior Exchange erkennt Lösungen oder Produkte, die als Anwendungen in den Cloud-Service integriert sind. Eine Anwendung stellt eine Quelle oder ein Ziel für Ereignis-, Zielgruppen- und Profildaten dar, die mit dem Cloud-Service ausgetauscht werden. Die drei folgenden Anwendungsoptionen sind verfügbar:

- IBM Anwendungen – Watson Customer Engagement-Lösungen (Lösungen zur Kundenbindung)
- Partneranwendungen – Vorintegrierte Geschäftspartnernetzwerke
- Proprietäre Anwendungen – Kundenspezifische Anwendungen, die von den Kunden entwickelt wurden und sich in deren Eigentum befinden

Für die einzelnen Anwendungen können zusätzliche Bedingungen bezüglich der Verwendung ihrer Daten zur Anwendung kommen; der Umgang mit etwaigen kommerziellen Auswirkungen dieses Datenaustauschs liegt in der Verantwortung der Bereitsteller der Daten. Die Bedingungen dieses Cloud-Service stehen dem Recht einer Anwendung nicht entgegen, die Kosten für die Aktivierung des betreffenden Endpunkts, für die vom Bereitsteller der Anwendung ausgetauschten Daten oder sonstige Services oder Gebühren, die mit den über IBM Universal Behavior Exchange ausgetauschten Daten in Zusammenhang stehen, in Rechnung zu stellen.

### **5.3 Ereignisnutzdaten**

Für die Zwecke dieses Cloud-Service versteht man unter einem Ereignis die Daten, die von einer Anwendung ausgetauscht werden, die als Endpunkt in der IBM Universal Behavior Exchange-Lösung aktiviert ist. Die Menge der Ereignisse entspricht der Anzahl der Ereignisvorkommen. Ereignisse und die Nutzdaten von Ereignisnachrichten unterliegen den folgenden Beschränkungen:

- IBM behält sich das Recht vor, Nutzdaten von Ereignisnachrichten, die 300 KB überschreiten, zurückzuweisen.
- IBM behält sich das Recht vor, die Verarbeitung von Ereignissen zu drosseln, wenn mehr als 200 Ereignisse pro Sekunde und Kundenkonto für alle Subskribentenendpunkte, die mit diesem Konto verbunden sind, zur Verarbeitung anstehen.

Die obigen Größen- und Mengenangaben für die Nutzdaten von Ereignisnachrichten stellen den Leistungsumfang des Cloud-Service für typische Anwendungsfallszenarien in Bezug auf die Syndikation von Ereignissen dar. Ein Kunde kann in begrenztem Umfang Ausnahmen von den obigen Beschränkungen anfordern, über die IBM von Fall zu Fall entscheidet. IBM entscheidet nach alleinigem Ermessen darüber, ob Ausnahmen gewährt oder verweigert werden.

### **5.4 Integrierte Datensyndikation**

IBM setzt Universal Behavior Exchange in ausgewählter IBM Software als integrierte Lösung für die Bereitstellung von Datensyndikation ein. Daten, die im Rahmen einer Lösung syndiziert werden, in die Universal Behavior Exchange integriert ist, werden bei der Ermittlung der Menge der Ereignisse nicht berücksichtigt.