

IBM Universal Behavior Exchange

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Universal Behavior Exchange είναι μια βασισόμενη στο cloud πλατφόρμα που παρέχει τη δυνατότητα επιλεκτικής ανταλλαγής δεδομένων μεμονωμένων συμβάντων, ακροατηρίου και ταυτοτήτων μεταξύ εφαρμογών με σκοπό την εξασφάλιση μιας ενιαίας και ολοκληρωμένης εμπειρίας πελάτη.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

Το IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition παρέχει επιλογές διαδικτυακής διανομής δεδομένων (data syndication) με τη χρήση Εφαρμογών IBM (IBM Applications) και Εφαρμογών Συνεργατών (Partner Applications). Στην Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα εξής:

- Διαδικτυακή διανομή δεδομένων μεταξύ Εφαρμογών IBM. Για τη διανομή δεδομένων από Εφαρμογή IBM σε Εφαρμογή IBM δεν απαιτείται κάποιος όγκος Διανομής Δεδομένων Εφαρμογών.
- Διασύνδεση Εφαρμογών για Εφαρμογές IBM και Εφαρμογές Συνεργατών
- 25 εκατομμύρια Συμβάντα διαδικτυακής διανομής δεδομένων ανά μήνα μεταξύ Εφαρμογών IBM και Εφαρμογών Συνεργατών. Στα Συμβάντα διαδικτυακής διανομής δεδομένων περιλαμβάνονται μεμονωμένα τμήματα συμβάντων και τμήματα ακροατηρίου.

1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

Το IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition παρέχει όλες τις δυνατότητες που παρέχει το Essentials Edition, με πρόσθετες επιλογές διαδικτυακής διανομής δεδομένων με τη χρήση υποκείμενων σε δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας Εφαρμογών (Proprietary Applications). Στην Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τα εξής:

- Διασύνδεση Εφαρμογών για Εφαρμογές IBM, Εφαρμογές Συνεργατών και άλλες υποκείμενες σε δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας Εφαρμογές
- 50 εκατομμύρια Συμβάντα διαδικτυακής διανομής δεδομένων ανά μήνα μεταξύ Εφαρμογών IBM και Εφαρμογών Συνεργατών, μεταξύ Εφαρμογών Συνεργατών ή μεταξύ οποιασδήποτε εφαρμογής και υποκείμενων σε δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας Εφαρμογών. Στα Συμβάντα διαδικτυακής διανομής δεδομένων περιλαμβάνονται μεμονωμένα τμήματα συμβάντων και τμήματα ακροατηρίου.

1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει πρόσθετες ποσότητες Διανομής Δεδομένων Εφαρμογών σε ενότητες του 1 Εκατομμυρίου Συμβάντων για τη διαδικτυακή διανομή δεδομένων μεταξύ Εφαρμογών IBM και Εφαρμογών Συνεργατών, μεταξύ Εφαρμογών Συνεργατών ή μεταξύ οποιασδήποτε εφαρμογής και υποκείμενων σε δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας Εφαρμογών. Για τη διανομή δεδομένων από Εφαρμογή IBM σε Εφαρμογή IBM δεν απαιτείται κάποιος όγκος Διανομής Δεδομένων Εφαρμογών.

1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης

1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

Το IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement παρέχει τις ωριαίες υπηρεσίες ενός συμβούλου ο οποίος θα βοηθά και θα συμβουλεύει τον Πελάτη σχετικά με την εφαρμογή σεναρίων χρήσης του Πελάτη που υποστηρίζονται από το UBX. Ο Πελάτης πρέπει να καταχωρήσει τουλάχιστον δύο Εφαρμογές στο λογαριασμό UBX του. Τουλάχιστον μία Εφαρμογή πρέπει να είναι μια Εφαρμογή IBM.

Ο σύμβουλος θα βοηθά τον Πελάτη με την ανεύρεση πληροφοριών, την αρχική υλοποίηση και προετοιμασία του περιβάλλοντος Universal Behavior Exchange και την εφαρμογή των σεναρίων χρήσης για 20 το πολύ ώρες συνολικά κατά τη διάρκεια μιας χρονικής περιόδου 90 ημερών. Η περίοδος των 90 ημερών θα ξεκινήσει κατά την έναρξη παροχής της Υπηρεσίας. Η υπηρεσία αυτή δεν καλύπτει τις Εφαρμογές που Υπόκεινται σε Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας και τις ενοποιήσεις.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

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

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

| Διαθεσιμότητα | Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*) |
|----------------------|--|
| Χαμηλότερη από 99,9% | 2% |
| Χαμηλότερη από 99,0% | 5% |
| Χαμηλότερη από 95,0% | 10% |

* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

3.1.1 Στόχοι για το Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών

Το IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition παρέχει μόνο τον παρακάτω στόχο για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών, αντί για τη Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών του ανωτέρω Άρθρου 3.1.

Οι στόχοι για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών ισχύουν επίσης για το IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition.

Οι στόχοι για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών αποτελούν επιδίωξη και δεν συνιστούν εγγύηση προς τον Πελάτη. Δεν παρέχεται επιστροφή χρημάτων, πίστωση ή άλλος τρόπος ικανοποίησης στον Πελάτη σε περίπτωση που η IBM δεν ανταποκρίνεται στους στόχους για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών.

Στόχος για το Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών:

| Υπηρεσία | Στόχος |
|---|--|
| Επεξεργασία συμβάντων μέσω API | Η επεξεργασία συμβάντων μετά τη έξοδό τους από την ουρά μηνυμάτων θα γίνεται εντός τριών (3) δευτερολέπτων, υπό την προϋπόθεση ότι το συμβάν δεν υπερβαίνει το όριο για Φορτία Δεδομένων Συμβάντων που ορίζεται παρακάτω και ότι το τελικό σημείο του συνδρομητή είναι σε θέση να λάβει τα δεδομένα. |
| Επεξεργασία δεδομένων ακροατηρίου μέσω API | Τα API για δεδομένα ακροατηρίου βασίζονται στους χρόνους απόκρισης των σημείων προέλευσης και προορισμού. Η Υπηρεσία Cloud θα εξασφαλίζει την έγκαιρη επεξεργασία μόνο εφόσον είναι ευλόγως εφικτή. |
| Επανάληψη προσπαθειών σύνδεσης σε τελικά σημεία που είναι εκτός λειτουργίας | Ορίζεται η πραγματοποίηση μίας (1) εκ νέου προσπάθειας σύνδεσης, όπου ο χρόνος μεταξύ των προσπαθειών θα είναι 100ms. |
| Επεξεργασία Δελτίων Υποστήριξης | Οι χρόνοι απόκρισης για δελτία υποστήριξης διαφέρουν ανάλογα με τη σπουδαιότητα του αναφερόμενου προβλήματος. Ανατρέξτε στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης SaaS (SaaS Support Handbook) για λεπτομέρειες. |

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.
- Συμβάν (Event) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου συμβάντος που βρίσκεται υπό την επεξεργασία των Υπηρεσιών Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud.

Για το σκοπό αυτής της Υπηρεσίας Cloud, τα Συμβάντα που καταγράφονται αποκλειστικά μεταξύ Εφαρμογών IBM δεν θα προσμετρώνται στα δικαιώματα επί Συμβάντων του Πελάτη.

4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Χρεώσεις για το Essentials Edition

Το IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition παρέχεται χωρίς χρέωση συνδρομής στους Πελάτες. Το Essentials Edition επιτρέπει τη διαδικτυακή διανομή δεδομένων ως εξής:

- Μεταξύ δύο Εφαρμογών IBM
- Μεταξύ Εφαρμογών IBM και Εφαρμογών Συνεργατών (έως 25 εκατομμύρια Συμβάντα μηνιαίως)

Για άλλες επιλογές διαδικτυακής διανομής δεδομένων εφαρμογών απαιτείται η προμήθεια μιας συνδρομής για το Universal Behavior Exchange Standard Edition. Εάν ο Πελάτης υπερβαίνει τα 25

εκατομμύρια Συμβάντα διαδικτυακής διανομής δεδομένων ανά μήνα μεταξύ Εφαρμογών IBM και Εφαρμογών Συνεργατών, ενδέχεται να παρατηρεί μια μείωση της απόδοσης της υπηρεσίας.

5.2 Ενοποιημένες Εφαρμογές

Το Universal Behavior Exchange αναγνωρίζει λύσεις ή προϊόντα που έχουν ενοποιηθεί με την Υπηρεσία Cloud ως εφαρμογές. Μια εφαρμογή αντιπροσωπεύει μια προέλευση ή έναν προορισμό για δεδομένα Συμβάντων, ακροατηρίου και προφίλ που ανταλλάσσονται με την Υπηρεσία Cloud. Διατίθενται οι ακόλουθες τρεις επιλογές εφαρμογών:

- α. Εφαρμογές IBM – Λύσεις Watson Customer Engagement
- β. Εφαρμογές Συνεργατών - Προ-ενσωματωμένα δίκτυα εμπορικών συνεργατών
- γ. Υποκείμενες σε Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας Εφαρμογές - Προσαρμοσμένες εφαρμογές που αναπτύχθηκαν και βρίσκονται στην κυριότητα Πελατών

Για συγκεκριμένες εφαρμογές μπορεί να ισχύουν πρόσθετοι όροι αναφορικά με τη χρήση των δεδομένων τους και για το χειρισμό των εμπορικών επιπτώσεων της ανταλλαγής τους είναι υπεύθυνος ο εκδότης (publisher) των εν λόγω δεδομένων. Οι όροι της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών Cloud δεν αποκλείουν το δικαίωμα επιβολής χρέωσης για την ενεργοποίηση μιας εφαρμογής, για τα δεδομένα που ανταλλάσσονται από τον εκδότη της εφαρμογής ή για άλλες υπηρεσίες ή αμοιβές που σχετίζονται με τα δεδομένα που ανταλλάσσονται μέσω του IBM Universal Behavior Exchange.

5.3 Φορτία Δεδομένων Συμβάντων

Για τους σκοπούς αυτής της Υπηρεσίας Cloud, ένα Συμβάν είναι μια ανταλλαγή δεδομένων από μια εφαρμογή που έχει ενεργοποιηθεί ως τελικό σημείο στη λύση IBM Universal Behavior Exchange. Ο όγκος συμβάντων βασίζεται στον αριθμό εμφανίσεων ενός συμβάντος. Τα συμβάντα και φορτία μηνυμάτων για συμβάντα υπόκεινται στους ακόλουθους περιορισμούς:

- Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει φορτία μηνυμάτων για συμβάντα που υπερβαίνουν τα 300KB.
- Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να εμποδίζει την επεξεργασία συμβάντων που υπερβαίνουν τα 200 συμβάντα ανά δευτερόλεπτο ανά λογαριασμό πελάτη για όλα τα τελικά σημεία συνδρομητών που είναι συνδεδεμένα με τον εν λόγω λογαριασμό.

Οι ακόλουθοι περιορισμοί για τα φορτία μηνυμάτων για συμβάντα αντιπροσωπεύουν την εμβέλεια της Υπηρεσίας Cloud για τυπικά σενάρια χρήσης διαδικτυακής διανομής συμβάντων. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει μια περιορισμένη εξαίρεση από τους ανωτέρω περιορισμούς και η IBM θα κρίνει κατά περίπτωση αν η ζητούμενη εξαίρεση μπορεί να χορηγηθεί. Η χορήγηση ή απόρριψη εξαιρέσεων γίνεται κατά την αποκλειστική διακριτική ευχέρεια της IBM.

5.4 Ενσωματωμένη Διαδικτυακή Διανομή Δεδομένων

Η IBM χρησιμοποιεί το Universal Behavior Exchange ως ενσωματωμένη λύση σε επιλεγμένα προϊόντα λογισμικού IBM για την παροχή δυνατοτήτων διαδικτυακής διανομής δεδομένων. Τα δεδομένα που διανέμονται στο πλαίσιο μιας λύσης που ενσωματώνει το Universal Behavior Exchange δεν προσμετρώνται στον όγκο Συμβάντων Διανομής Δεδομένων.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.