

Descripción del Servicio

IBM Universal Behavior Exchange

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

IBM Universal Behavior Exchange es una plataforma basada en cloud que ofrece la capacidad de intercambiar de manera selectiva datos de identidad, audiencia y un solo evento entre las aplicaciones para proporcionar una experiencia coherente al Cliente.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition proporciona opciones de sindicación de datos mediante el uso de Aplicaciones de IBM y de Partner. En el Servicio de Cloud se incluye lo siguiente:

- Sindicación de datos entre aplicaciones de IBM. De Aplicación de IBM a Aplicación de IBM no se requiere ningún volumen de Sindicación de Datos de Aplicación.
- Conectividad de aplicaciones para Aplicaciones de IBM y de Partner
- 25 millones de Eventos de sindicación de datos mensuales entre las Aplicaciones de IBM y de Partner. Los Eventos de sindicación de datos incluyen segmentos de audiencia y evento único.

1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition proporciona todas las capacidades de Essentials Edition y, además, opciones de sindicación de datos que utilizan Aplicaciones Propias. En el Servicio de Cloud se incluye lo siguiente:

- Conectividad de aplicaciones para Aplicaciones de IBM, de Partner y Propias
- 50 millones de Eventos de sindicación de datos mensuales entre las Aplicaciones de IBM y de Partner, Aplicaciones de Partner, o cualquier aplicación y Aplicaciones Propias. Los Eventos de sindicación de datos incluyen segmentos de audiencia y evento único.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

Este Servicio de Cloud proporciona volumen de Sindicación de Datos de Aplicación adicional en incrementos de Millón de Eventos para proporcionar sindicación de datos entre las Aplicaciones de IBM y de Partner, Aplicaciones de Partner, o cualquier aplicación y Aplicaciones Propias. De Aplicación de IBM a Aplicación de IBM no se requiere ningún volumen de Sindicación de Datos de Aplicación.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement proporciona horas de servicios de consultoría para ayudar y asesorar sobre la implementación de casos de uso de cliente que sean compatibles con UBX. El cliente debe registrar al menos dos Aplicaciones en su cuenta de UBX. Al menos una de las Aplicaciones debe ser una Aplicación de IBM.

El consultor ayudará en el descubrimiento y en la implementación y la configuración iniciales de Universal Behavior Exchange, y asesorará sobre la implementación del caso de uso durante un máximo de 20 horas en total en un periodo de 90 días. El periodo de 90 días comienza al inicio del Compromiso. Las Aplicaciones propias y las integraciones no están en el ámbito de este servicio.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.1.1 Objetivos de Nivel de Servicio

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition proporciona únicamente el siguiente objetivo de nivel de servicio, en lugar del Apartado anterior 3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio.

Los objetivos de nivel de servicio también se aplican a IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition.

Los objetivos de nivel de servicio son solo objetivos, y no constituyen ninguna garantía para el Cliente. Si IBM no cumple los objetivos de nivel de servicio, no se proporcionará ningún reembolso, crédito ni otra solución para el Cliente.

Objetivo de Servicio:

Servicio	Objetivo
Tratamiento de eventos a través de API	Los eventos se procesarán fuera de la cola de mensajes en el plazo máximo de tres (3) segundos, siempre que el evento se encuentre dentro del Límite de Carga Útil del Evento definido a continuación y el punto final de suscripción sea capaz de recibir los datos.
Tratamiento de Audiencias a través de API	Las API de Audiencia dependen de los tiempos de respuesta de origen y destino. El Servicio de Cloud garantizará la mejor precisión temporal posible que pueda aportar.
Reintento de puntos finales inactivos	Se han configurado los reintentos para un (1) intento con un tiempo entre reintentos de 100 ms.
Soporte al procesamiento de tickets	Los tiempos de respuesta para los tickets de soporte varían en función de la severidad. Consulte el manual SaaS Support Handbook para obtener información adicional.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Un Evento es una aparición de evento específico procesado por, o relacionado con el uso de, los Servicios de Cloud.

Para el objetivo de este Servicio de Cloud, los Eventos medidos exclusivamente entre Aplicaciones de IBM no se contabilizarán dentro de la categoría de Derecho de Titularidad de Evento del Cliente.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Cargos de Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition se proporciona sin coste de suscripción para los Clientes. Essentials Edition proporciona sindicación de datos, del modo siguiente:

- Entre dos Aplicaciones de IBM
- Entre Aplicaciones de IBM y de Partner (hasta un máximo de 25 millones de Eventos mensuales)

Otras opciones de sindicación de datos de aplicaciones requieren una suscripción a Universal Behavior Exchange Standard Edition. Si el Cliente supera los 25 millones de Eventos de sindicación de datos mensuales entre Aplicaciones de IBM y de Partner, el Cliente puede experimentar una disminución del rendimiento.

5.2 Aplicaciones Integradas

Universal Behavior Exchange reconoce las soluciones o los productos integrados con el Servicio de Cloud como aplicaciones. Una aplicación representa un origen o un destino para datos de perfiles, Eventos y Audiencias que se intercambian con el Servicio de Cloud. Las tres opciones de aplicación siguientes están disponibles:

- a. Aplicaciones de IBM: soluciones Watson Customer Engagement
- b. Aplicaciones de Partner: redes preintegradas de Business Partner
- c. Aplicaciones Propias: aplicaciones personalizadas desarrolladas por los Clientes y de su propiedad

Las aplicaciones individuales puede tener condiciones adicionales sobre el uso de sus datos; la gestión de cualquier implicación comercial del intercambio es responsabilidad del editor de los datos. Las condiciones de este Servicio de Cloud no excluyen el derecho de una aplicación a cobrar por la habilitación del punto final, los datos intercambiados por el editor de la aplicación o cualquier otro servicio o cargo asociado con los datos intercambiados a través de IBM Universal Behavior Exchange.

5.3 Cargas Útiles de Evento

Para los fines de este Servicio de Cloud, un Evento son datos intercambiados por una aplicación habilitada como punto final en la solución IBM Universal Behavior Exchange. Los volúmenes de evento

son el número de ocurrencias de los eventos. Los eventos y las cargas útiles de mensajes de eventos están sujetos a las siguientes limitaciones:

- IBM se reserva el derecho a rechazar las cargas útiles de mensajes de evento superiores a 300 KB.
- IBM se reserva el derecho a restringir el procesamiento de eventos por encima de los 200 eventos por segundo por cada cuenta de Cliente para todos los puntos finales de suscriptor conectados a la cuenta.

Los volúmenes y tamaños de carga útil de mensajes de evento anteriores representan el alcance del Servicio de Cloud para los escenarios típicos de casos prácticos de sindicación de eventos. El Cliente puede solicitar una excepción limitada para las restricciones anteriores, e IBM considerará caso por caso estas solicitudes. Las excepciones se conceden o deniegan a discreción única y exclusiva de IBM.

5.4 Sindicación de Datos Integrados

IBM utiliza Universal Behavior Exchange como solución integrada en la selección de software de IBM para proporcionar sindicación de datos. Los datos sindicados como parte de una solución en la cual Universal Behavior Exchange esté integrado no se contabilizan dentro de la categoría de volumen de Eventos.