

IBM Universal Behavior Exchange

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

IBM Universal Behavior Exchange est une plateforme Cloud qui permet d'échanger de manière sélective des données d'événement, d'audience et d'identité uniques entre les applications afin d'offrir une expérience client cohérente.

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition fournit des options de syndication de données utilisant des Applications IBM et Partenaires. Le Service Cloud inclut ce qui suit :

- Syndication des données entre les Applications IBM. Le transfert d'une Application IBM à une autre ne nécessite pas de volume de Syndication de Données d'Application.
- Connectivité des Applications IBM et Partenaires
- 25 millions d'Événements mensuels de syndication de données entre les Applications IBM et Partenaires. Les Événements de syndication de données incluent des segments d'événement et d'audience uniques.

1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition fournit toutes les fonctionnalités du module Essentials Edition, plus des options de syndication de données utilisant des Applications Propriétaires. Le Service Cloud inclut ce qui suit :

- Connectivité des Applications IBM, Partenaires et Propriétaires
- 50 millions d'Événements mensuels de syndication de données entre les Applications IBM et Partenaires, les Applications Partenaires ou toute application et les Applications Propriétaires. Les Événements de syndication de données incluent des segments d'événement et d'audience uniques.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

Ce Service Cloud fournit un volume additionnel de Syndication de Données d'Application par tranches d'un Million d'Événements pour assurer la syndication de données entre les Applications IBM et Partenaires, les Applications Partenaires ou toute application et les Applications Propriétaires. Le transfert d'une Application IBM à une autre ne nécessite pas de volume de Syndication de Données d'Application.

1.3 Services d'accélération

1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement fournit des heures de services de conseils pour aider et conseiller sur la mise en œuvre des cas d'utilisation Client pris en charge par UBX. Le Client doit enregistrer au moins deux Applications dans son compte UBX. Au moins une Application doit être une Application IBM.

Le consultant facilitera les opérations de reconnaissance, ainsi que l'implémentation et la configuration initiales d'Universal Behavior Exchange, et donnera des conseils sur la mise en œuvre du cas d'utilisation pour un maximum de 20 heures sur une période de 90 jours. La période de 90 jours commence au début de l'Engagement. Les intégrations et les Applications propriétaires ne sont pas applicables pour ce service.

2. Fiches techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

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

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.1.1 Objectifs de Niveau de Service

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition fournit uniquement l'objectif de niveau de service ci-dessous, à la place de l'Accord relatif aux Niveaux de Service de la Clause 3.1 ci-dessus.

Les objectifs de niveau de service sont également applicables à IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition.

Les objectifs de niveau de service sont un but et ne constituent pas une garantie destinée au Client. Aucun remboursement, avoir ou recours n'est mis à la disposition du Client au cas où IBM ne respecterait pas les objectifs de niveau de service.

Objectif de Service :

Service	Objectif
Traitement d'événement via des API	Les événements seront traités hors de la file d'attente de messages dans les trois (3) secondes, sous réserve que les événements soient compris dans la Limite de Charge d'Événement définie ci-dessous et que le nœud final abonné soit en mesure de recevoir les données.
Traitement d'Audience via des API	Les API d'Audience sont fonction du temps de réponse source et cible. Le Service Cloud ne garantit le respect des délais que dans la mesure du possible.
Relance des nœuds finaux inactifs	Les relances sont paramétrées sur une (1) tentative avec un intervalle de 100 ms entre les tentatives.
Traitement des Tickets de Support	Les temps de réponse des tickets de support varient selon le niveau de gravité. Pour plus de détails, veuillez consulter le manuel SaaS Support Handbook.

3.2 Support technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Un Événement est une occurrence d'un événement caractéristique, qui est traitée par ou relative à l'utilisation des Services Cloud.

Pour les besoins de ce Service Cloud, les Événements mesurés exclusivement entre les Applications IBM ne sont pas comptabilisés dans le droits d'Événement du Client.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Redevances du module Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition est fourni aux Clients sans frais d'abonnement. Essentials Edition permet la syndication des données comme suit :

- Entre deux Applications IBM
- Entre des Applications IBM et Partenaires (jusqu'à 25 millions d'Événements mensuels)

Les autres options de syndication de données d'application nécessitent un abonnement à Universal Behavior Exchange Standard Edition. Si le Client dépasse 25 millions d'Événements mensuels de syndication de données entre les Applications IBM et Partenaires, le Client peut rencontrer une dégradation des performances.

5.2 Applications intégrées

Universal Behavior Exchange reconnaît les solutions ou produits intégrés au Service Cloud sous forme d'applications. Une application représente une source ou une destination pour des données d'événement, d'audience et de profil qui sont échangées avec le Service Cloud. Les trois options d'application suivantes sont disponibles :

- a. Applications IBM Applications – Solutions d'engagement des Clients Watson
- b. Applications Partenaires – Réseaux de partenaires commerciaux pré-intégrés
- c. Applications Propriétaires – Applications personnalisées développées et détenues par les Clients

Il se peut que les applications individuelles comportent des dispositions additionnelles relatives à l'utilisation de leurs données et la gestion de toute implication commerciale de cet échange incombe à l'éditeur de données. Les dispositions du présent Service Cloud n'excluent pas le droit d'une application de facturer l'activation de cette application, les données échangées par cet éditeur d'application ou d'autres services ou redevances liés aux données échangées via IBM Universal Behavior Exchange.

5.3 Charges d'événement

Pour les besoins de ce Service Cloud, un Événement correspond aux données échangées par une application activée dans la solution IBM Universal Behavior Exchange. Les volumes d'événement correspondent au nombre d'occurrences d'un événement. Les événements et la charge des messages d'événement sont soumis aux limitations suivantes :

- IBM se réserve le droit de rejeter les charges des messages d'événement excédant 300 ko.
- IBM se réserve le droit de réguler le traitement des événements dépassant 200 événements par seconde et par compte client pour tous les nœuds finaux abonnés connectés à ce compte.

Les tailles et volumes des charges de message d'événement ci-dessus représentent le périmètre du Service Cloud pour les scénarios d'utilisation de syndication d'événement standard. Le Client peut demander une dérogation limitée aux restrictions susmentionnées qu'IBM étudiera au cas par cas. Les dérogations accordées ou refusées sont à la seule et entière discrétion d'IBM.

5.4 Syndication intégrée des données

IBM utilise Universal Behavior Exchange comme une solution intégrée dans certains logiciels IBM afin d'assurer la syndication des données. Les données syndiquées dans le cadre d'une solution à laquelle Universal Behavior Exchange est intégré ne sont pas prises en compte dans le volume des Événements.