

IBM Universal Behavior Exchange

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pemesanan Klien.

1. Layanan Cloud

IBM Universal Behavior Exchange adalah platform berbasis cloud yang memberikan kemampuan untuk mempertukarkan peristiwa, audiens, dan data identitas tunggal secara selektif di antara aplikasi untuk memberikan pengalaman pelanggan yang konsisten.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition menyediakan opsi sindikasi data yang memanfaatkan IBM dan Aplikasi Mitra. Termasuk dalam Layanan Cloud adalah sebagai berikut:

- Sindikasi data antara Aplikasi IBM. Aplikasi IBM ke Aplikasi IBM tidak memerlukan volume Sindikasi Data Aplikasi apa pun.
- Konektivitas aplikasi untuk IBM dan Aplikasi Mitra
- 25 juta Peristiwa sindikasi data bulanan antara IBM dan Aplikasi Mitra. Peristiwa sindikasi data termasuk segmen audiens dan peristiwa tunggal.

1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition memberikan semua kemampuan dari Essentials Edition, beserta opsi sindikasi data dengan menggunakan Aplikasi Hak Milik. Termasuk dalam Layanan Cloud adalah sebagai berikut:

- Konektivitas untuk Aplikasi IBM, Mitra, dan hak milik
- 50 juta Peristiwa sindikasi data bulanan antara IBM dan Aplikasi Mitra, Aplikasi Mitra, atau aplikasi apa pun dan Aplikasi Hak Milik. Peristiwa sindikasi data termasuk segmen audiens dan peristiwa tunggal.

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

Layanan Cloud ini menyediakan volume Sindikasi Data Aplikasi tambahan dalam peningkatan Juta Peristiwa guna menyediakan sindikasi data antara IBM dan Aplikasi Mitra, Aplikasi Mitra, atau aplikasi apa pun dan Aplikasi Hak Milik. Aplikasi IBM ke Aplikasi IBM tidak memerlukan volume Sindikasi Data Aplikasi apa pun.

1.3 Layanan Percepatan

1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement menyediakan jam layanan konsultasi untuk membantu dan memberi nasihat tentang implementasi kasus penggunaan klien yang didukung oleh UBX. Klien harus mendaftarkan setidaknya dua Aplikasi di akun UBX klien. Setidaknya satu Aplikasi harus berupa Aplikasi IBM.

Konsultan akan membantu dengan penemuan, implementasi Universal Behavior Exchange awal, dan pengaturan, serta memberi nasihat tentang implementasi kasus penggunaan selama hingga 20 jam total pada periode 90 hari. Periode 90 hari tersebut dimulai pada awal Pengikatan. Aplikasi Hak Milik dan integrasi tidak termasuk dalam cakupan untuk layanan ini.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Adendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (Data Processing Addendum - "DPA") dan Lembar(-lembar) Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (disebut sebagai lembar(-lembar) data atau Ekshibit(-ekshibit) DPA) dalam tautan di bawah memberikan informasi perlindungan data tambahan untuk Layanan Cloud dan opsinya sehubungan dengan tipe Konten yang dapat diproses, aktivitas pemrosesan yang terlibat, fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku bila dan sejauh Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (General Data Protection Regulation - "GDPR") diterapkan untuk data pribadi di dalam Konten.

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

3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan ketersediaan perjanjian tingkat layanan berikut (service level agreement - "SLA") kepada Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Persentase ketersediaan dihitung sebagai total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Layanan Berhenti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak. Definisi Layanan Berhenti, proses klaim dan cara menghubungi IBM terkait permasalahan ketersediaan layanan berada pada buku petunjuk dukungan Layanan Cloud IBM di

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

Ketersediaan	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99,0%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

* Biaya langganan adalah harga pada masa kontrak untuk bulan yang sesuai dengan klaim.

3.1.1 Sasaran Tingkat Layanan

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition hanya menyediakan sasaran tingkat layanan berikut, bukan sasaran dalam Pasal 3.1 Perjanjian Tingkat Layanan di atas.

Sasaran tingkat layanan juga dapat diaplikasikan ke IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition.

Sasaran tingkat layanan merupakan tujuan dan bukan merupakan jaminan bagi Klien. Tidak ada pengembalian uang, kredit atau ganti rugi apa pun yang disediakan untuk Klien apabila IBM tidak memenuhi sasaran tingkat layanan.

Sasaran Layanan:

Layanan	Sasaran
Pemrosesan Peristiwa melalui API	Peristiwa akan diproses di luar antrean pesan dalam waktu tiga (3) detik dengan ketentuan bahwa peristiwa berada dalam Batasan Payload Peristiwa dan titik akhir yang berlangganan mampu menerima data.
Pemrosesan Audiens melalui API	API Audiens bergantung pada waktu tanggapan sumber dan tujuan. Layanan Cloud akan memastikan ketepatan waktu hanya dengan upaya terbaiknya.
Mencoba kembali titik akhir yang bermasalah	Percobaan kembali dikonfigurasi untuk satu (1) upaya dengan waktu antara percobaan adalah 100ms.
Pemrosesan Tiket Dukungan	Waktu tanggapan untuk tiket dukungan berbeda-beda tergantung pada tingkat permasalahan. Harap rujuk Buku Petunjuk Dukungan SaaS untuk rincian lebih lanjut.

3.2 Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud, termasuk rincian kontak dukungan, level tingkat permasalahan, jam dukungan ketersediaan, waktu tanggapan, dan informasi serta proses dukungan lain, ditemukan dengan memilih Layanan Cloud dalam panduan dukungan IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Biaya

4.1 Metrik Biaya

Metrik(-metrik) biaya untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Metrik biaya berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada Layanan Cloud.
- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.
- Peristiwa adalah kejadian dari peristiwa spesifik yang diproses oleh atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud.

Untuk tujuan Layanan Cloud ini, Peristiwa yang diukur hanya antar Aplikasi IBM tidak akan dihitung terhadap Kepemilikan Peristiwa Klien

4.2 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh akan berakhir 90 hari dari pembelian terlepas dari apakah layanan jarak jauh telah digunakan.

5. Syarat-syarat Tambahan

Untuk Perjanjian Layanan Cloud (atau perjanjian cloud dasar yang setara) yang ditandatangani sebelum tanggal 1 Januari 2019, syarat-syarat yang tersedia di <https://www.ibm.com/acs> berlaku.

5.1 Biaya Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition disediakan tanpa biaya langganan kepada Klien. Essentials Edition menyediakan sindikasi data sebagai berikut:

- Antara dua Aplikasi IBM
- Antara IBM dan Aplikasi Mitra (hingga 25 juta Peristiwa bulanan)

Opsi sindikasi data aplikasi lainnya memerlukan langganan ke Universal Behavior Exchange Standard Edition. Apabila Klien melampaui 25 juta Peristiwa sindikasi data bulanan antara IBM dan Aplikasi Mitra, Klien dapat mengalami penurunan kinerja.

5.2 Aplikasi Terintegrasi

Universal Behavior Exchange mengenali solusi atau produk yang terintegrasi dengan Layanan Cloud sebagai aplikasi. Suatu aplikasi mewakili suatu sumber atau tujuan untuk Peristiwa, audiens, dan data profil yang dipertukarkan dengan Layanan Cloud. Tiga opsi aplikasi berikut ini tersedia:

- a. Aplikasi IBM – Solusi Watson Customer Engagement
- b. Aplikasi Mitra – jaringan mitra bisnis yang telah diintegrasikan sebelumnya
- c. Aplikasi Hak Milik – Aplikasi kustom yang dikembangkan dan dimiliki oleh klien

Aplikasi individu dapat memiliki syarat-syarat tambahan mengenai penggunaan data mereka dan setiap implikasi komersial dari pertukaran tersebut merupakan tanggung jawab penerbit data untuk dikelola. Syarat-syarat Layanan Cloud ini tidak menghalangi hak aplikasi untuk menagih biaya atas pengaktifan titik akhir tersebut, data yang dipertukarkan oleh penerbit aplikasi tersebut, atau layanan atau biaya lain yang berkaitan dengan data yang dipertukarkan melalui IBM Universal Behavior Exchange.

5.3 Payload Peristiwa

Untuk tujuan Layanan Cloud ini, Peristiwa adalah data yang dipertukarkan oleh suatu aplikasi yang diaktifkan sebagai titik akhir dalam solusi IBM Universal Behavior Exchange. Volume peristiwa adalah jumlah kemunculan peristiwa. Peristiwa dan payload pesan peristiwa tunduk pada beberapa batasan berikut:

- IBM berhak untuk menolak payload pesan peristiwa yang melebihi 300KB.
- IBM memiliki hak untuk memproses batas (throttle) peristiwa yang melebihi 200 peristiwa per detik per akun klien untuk semua titik akhir pelanggan yang terhubung ke akun tersebut.

Ukuran dan volume payload pesan peristiwa di atas mewakili cakupan Layanan Cloud untuk skenario kasus penggunaan sindikasi peristiwa khusus. Klien dapat meminta pengecualian terbatas pada batasan di atas yang akan dipertimbangkan oleh IBM dengan basis kasus per kasus. Pengecualian diberikan atau ditolak semata-mata atas kebijakan eksklusif IBM.

5.4 Sindikasi Data Tersemit

IBM menggunakan Universal Behavior Exchange sebagai solusi tersemit dalam perangkat lunak pilihan IBM untuk menyediakan sindikasi data. Data yang disindikasi sebagai bagian dari solusi di mana Universal Behavior Exchange disematkan tidak dihitung dalam volume Peristiwa.

This document is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this document will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this document.

Dokumen ini dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks bahasa Indonesia dari dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.