

IBM Universal Behavior Exchange

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in Cloud

IBM Universal Behavior Exchange è una piattaforma basata sul cloud che fornisce la possibilità di scambiare in modo selettivo singoli eventi, destinatari e dati di identità tra le applicazioni al fine di fornire un'esperienza cliente consistente.

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition fornisce le opzioni di diffusione dei dati utilizzando le Applicazioni di IBM e dei Partner. Nel Servizio Cloud è incluso quanto segue:

- diffusione dei dati tra Applicazioni IBM. Tra le Applicazioni IBM non è richiesto nessun volume di Diffusione dei Dati delle Applicazioni.
- La connettività delle Applicazioni per le Applicazioni di IBM e dei Partner
- 25 milioni di Eventi di diffusione dei dati al mese tra le Applicazioni di IBM e dei Partner. Gli Eventi di diffusione dei dati includono singoli eventi e segmenti di destinatari.

1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition fornisce tutte le funzionalità di Essentials Edition, oltre alle opzioni di diffusione dei dati utilizzando le Applicazioni Proprietarie. Nel Servizio Cloud è incluso quanto segue:

- La connettività delle Applicazioni per le Applicazioni di IBM, dei Partner e proprietarie
- 50 milioni di Eventi di diffusione dei dati al mese tra le Applicazioni di IBM e dei Partner, le Applicazioni dei Partner o qualsiasi applicazione e le Applicazioni Proprietarie. Gli Eventi di diffusione dei dati includono singoli eventi e segmenti di destinatari.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

Questo Servizio Cloud fornisce ulteriore volume per la Diffusione dei Dati delle Applicazioni in incrementi di Milioni di Eventi per fornire la diffusione dei dati tra le Applicazioni di IBM e dei Partner, le Applicazioni dei Partner o qualsiasi applicazione e le Applicazioni Proprietarie. Tra le Applicazioni IBM non è richiesto nessun volume di Diffusione dei Dati delle Applicazioni.

1.3 Servizi di accelerazione

1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement fornisce ore di servizi di consulenza nell'implementazione di casi d'uso del cliente supportati da UBX. Il cliente deve registrare almeno due applicazioni nel proprio account UBX. Almeno un'applicazione deve essere un'applicazione IBM.

Il consulente assisterà nel rilevamento, nell'implementazione ed impostazione iniziale di Universal Behavior Exchange e fornirà consulenza sull'implementazione del caso d'uso per un massimo di 20 ore totali in un periodo di 90 giorni. Il periodo di 90 giorni inizia alla partenza dell'impegno. Le applicazioni e le integrazioni proprietarie non rientrano nell'ambito di questo servizio.

2. Data Processing and Protection Data Sheets

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (denominato anche Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto.

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

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La disponibilità percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo

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

| Disponibilità | Credito (% della quota di abbonamento mensile*) |
|--------------------|--|
| Meno del 99,9% | 2% |
| Inferiore al 99,0% | 5% |
| Meno del 95,0% | 10% |

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.1.1 Obiettivi del livello di servizio ("Service Level Objectives" - SLO)

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition fornisce solo il seguente obiettivo del livello di servizio, invece dello Service Level Agreement ("SLA") riportato nell'Articolo 3.1 precedente.

Gli obiettivi del livello di servizio sono applicabili anche a IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition.

Gli obiettivi del livello di servizio rappresentano solo un obiettivo e pertanto non costituiscono una garanzia per il Cliente. Non sono previsti rimborsi, crediti o rimedi disponibili per il Cliente nell'eventualità in cui IBM non rispettasse gli SLO (Service Level Objective).

Obiettivo del servizio:

| Servizio | Obiettivo |
|--|--|
| Elaborazione dell'Evento tramite le API | Gli Eventi saranno trattati al di fuori dalla coda messaggi entro tre (3) secondi, a condizione che l'evento sia entro il limite del Carico utile di eventi riportato di seguito e l'endpoint di sottoscrizione sia in grado di ricevere i dati. |
| Elaborazione dei Gruppi di destinazione tramite le API | Le API dei Gruppi di destinazione dipendono dal tempo di risposta dell'origine e della destinazione. Il Servizio Cloud garantirà la tempestività solo al suo massimo sforzo possibile. |
| Riprovare con gli endpoint inattivi | I tentativi sono configurati per un (1) tentativo con un intervallo di tempo di 100ms tra i tentativi |
| Elaborazione dei Ticket di Assistenza | I tempi di risposta per i ticket di assistenza variano in base alla severità. Per maggiori informazioni fare riferimento alla Guida al Supporto SaaS. |

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- Un Evento rappresenta il verificarsi di un evento specifico che viene elaborato o relativo all'utilizzo dei Servizi Cloud.

Per lo scopo di questo Servizio Cloud, gli Eventi misurati solo tra Applicazioni IBM non saranno calcolati rispetto alla titolarità di Eventi del Cliente.

4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Un Servizio in Remoto scade 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Corrispettivi per Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition è fornito ai Clienti senza il costo dell'abbonamento. Essentials Edition fornisce la diffusione dei dati come di seguito specificato:

- tra due Applicazioni IBM
- Tra le Applicazioni IBM e del Partner (fino a 25 milioni di Eventi al mese)

Per le opzioni di diffusione dei dati di altre applicazioni è richiesto un abbonamento a Universal Behavior Exchange Standard Edition. Se il Cliente supera 25 milioni di Eventi di diffusione dei dati al mese tra le Applicazioni IBM e del Partner, il Cliente potrebbe incorrere in una riduzione delle prestazioni.

5.2 Applicazioni Integrate

Universal Behavior Exchange riconosce come applicazioni le soluzioni o i prodotti integrati con il Servizio Cloud. Un'applicazione rappresenta un'origine o una destinazione per i dati di un Evento, di un gruppo di destinatari e di un profilo che vengono scambiati con il Servizio Cloud. Sono disponibili le seguenti tre opzioni applicative:

- a. Applicazioni IBM – Soluzioni Watson Customer Engagement
- b. Applicazioni dei Partner – Rete pre-integrata del business partner
- c. Applicazioni Proprietarie – Applicazioni personalizzate sviluppate e di proprietà dei clienti

Singole applicazioni possono avere ulteriori disposizioni circa l'uso dei propri dati e la gestione di eventuali implicazioni commerciali di tale scambio, sono di responsabilità dell'editore dei dati. Le condizioni del presente Servizio Cloud non precludono il diritto di un'applicazione di addebitare i corrispettivi per l'abilitazione di tale endpoint, per i dati scambiati dall'editore di quell'applicazione o altri servizi o oneri associati ai dati scambiati tramite IBM Universal Behavior Exchange.

5.3 Carichi utili di eventi

Per lo scopo di questo Servizio Cloud, un Evento è costituito dallo scambio di dati di un'applicazione abilitata come endpoint nella soluzione IBM Universal Behavior Exchange. Il volume di eventi è il numero di ricorrenze di eventi. Gli eventi e i carichi utili di eventi sono soggetti alle seguenti limitazioni:

- IBM si riserva il diritto di rifiutare i carichi utili di messaggi di eventi superiori a 300KB.
- IBM si riserva il diritto di limitare l'elaborazione degli eventi oltre i 200 eventi al secondo per ciascun account del Cliente per tutti gli endpoint abbonati, collegati a tale account.

Le dimensioni e il volume del carico utile di messaggi di eventi di cui sopra rappresentano l'obiettivo del Servizio Cloud per gli scenari tipici di casi di utilizzo della divulgazione. Il Cliente può richiedere un'eccezione limitata ai precedenti vincoli che IBM prenderà in considerazione di volta in volta. Le eccezioni garantite o negate sono ad esclusiva e unica discrezione di IBM.

5.4 Diffusione dei dati integrata

IBM utilizza Universal Behavior Exchange come soluzione integrata nel software IBM selezionato per fornire la diffusione dei dati. I dati diffusi come parte di una soluzione in cui Universal Behavior Exchange è integrato non viene calcolata rispetto al volume di Eventi.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Obiettivi del livello di servizio ("Service Level Objectives" – SLO)", "Corrispettivi per Essentials Edition", "Carichi utili di eventi" .

Firma e timbro del Cliente

Data: