

IBM Universal Behavior Exchange

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

1. クラウド・サービス

IBM Universal Behavior Exchange はクラウドを活用したプラットフォームで、一貫性のあるカスタマー・エクスペリエンスを提供するためにアプリケーション間で単一イベント、対象者、ID データを選択して交換する機能を提供します。

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition では、「IBM アプリケーション」および「パートナー・アプリケーション」を使用したデータ・シンジケーション・オプションが提供されます。本「クラウド・サービス」には、以下が含まれます。

- 「IBM アプリケーション」間のデータ・シンジケーション。「IBM アプリケーション」と「IBM アプリケーション」の場合、Application Data Syndication ボリュームは必要ありません。
- IBM アプリケーションおよびパートナー・アプリケーションを対象としたアプリケーション接続
- 「IBM アプリケーション」と「パートナー・アプリケーション」間のデータ・シンジケーションに関する「イベント」(月間 2,500 万件)。データ・シンジケーションに関する「イベント」には、単一イベント・セグメントおよび対象者セグメントが含まれます。

1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition では、Essentials Edition の全機能に加えて、「専有アプリケーション」を使用したデータ・シンジケーション・オプションが提供されます。本「クラウド・サービス」には、以下が含まれます。

- IBM、パートナー、および専有の各アプリケーションを対象としたアプリケーション接続
- 「IBM アプリケーション」と「パートナー・アプリケーション」間、「パートナー・アプリケーション」間、または任意のアプリケーションと「専有アプリケーション」間のデータ・シンジケーションに関する「イベント」(月間 5,000 万件)。データ・シンジケーションに関する「イベント」には、単一イベント・セグメントおよび対象者セグメントが含まれます。

1.2 オプション・サービス

1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

本「クラウド・サービス」では、「IBM アプリケーション」と「パートナー・アプリケーション」間、「パートナー・アプリケーション」間、または任意のアプリケーションと「専有アプリケーション」間のデータ・シンジケーションを提供するために、「100 万イベント」の増分単位で追加の Application Data Syndication ボリュームを提供します。「IBM アプリケーション」と「IBM アプリケーション」の場合、Application Data Syndication ボリュームは必要ありません。

1.3 アクセラレーション・サービス

1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement は、UBX でサポートされるお客様ユース・ケースの実装について支援および助言するためのコンサルティング・サービス時間を提供します。お客様は、少なくとも 2 つの「アプリケーション」を自分の UBX アカウントに登録する必要があります。少なくとも 1 つの「アプリケーション」は「IBM アプリケーション」でなければなりません。

コンサルタントは、90日の期間内に合計20時間を上限として、ディスカバリー、Universal Behavior Exchangeの最初の実装および設定を支援するほか、ユース・ケースの実装に関する助言を提供します。90日の期間は、エンゲージメントの開始の時点で始まります。「専有アプリケーション」およびインテグレーションは、本サービスの範囲外です。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBMのデータ処理補足契約書(<http://ibm.com/dpa>に公開。「DPA」)のほか、下記リンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA別表」)にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様書に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。EU一般データ保護規則(EU/2016/679)(GDPR)が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、DPAが適用されます。

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

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBMは、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント(以下「SLA」といいます。)をお客様に提供します。IBMは、下表のとおり、「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関してIBMに連絡する方法については、IBMの「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック(https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

3.1.1 サービス・レベル目標

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Editionでは、上記の第3.1項「サービス・レベル・アグリーメント」ではなく、以下のサービス・レベル目標のみが提供されます。

サービス・レベル目標は、IBM Universal Behavior Exchange Standard Editionにも適用されます。

サービス・レベル目標は目標であり、お客様に対してなんら保証するものではありません。IBMは、サービス・レベル目標を満たさない場合でも、お客様に返金、割引、または救済措置を行うものではありません。

サービス目標:

サービス	目標
API経由のイベント処理	イベントは3秒以内にメッセージ・キューを処理します。ただし、当該イベントが「イベント・ペイロード制限」の範囲にあることと、サブスクライブしているエンドポイントがデータを受け取れることを条件とします。
API経由のオーディエンス処理	「オーディエンス」APIは、交換元と交換先の応答時間に依存します。「クラウド・サービス」は最善を尽くすために適時性を確保します。
ダウンしているエンドポイントの再試行	再試行は、100msに1回の再試行の間隔で構成されます。

サービス	目標
サポート・チケット処理	サポート・チケットに対する応答時間は重要度により異なります。詳細については、「SaaS サポート・ハンドブック」を参照してください。

3.2 テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポート(サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど)を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。
- 「エンゲージメント」とは、「クラウド・サービス」に関するプロフェッショナル・サービスまたはトレーニング・サービスです。
- 「イベント」は、「クラウド・サービス」が処理する、または「クラウド・サービス」の利用に関連する、特定のイベントが1回発生することをいいます。

本「クラウド・サービス」において、「IBM アプリケーション」間でのみ測定された「イベント」は、お客様の「イベント」使用許諾の対象としてカウントされません。

4.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、リモート・サービスは購入日から 90 日後に満了となります。

5. 追加条件

2019年1月1日より前に締結されるクラウド・サービス契約(または同等のクラウド基本契約)については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

5.1 Essentials Edition の料金

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition は、サブスクリプション・コストなしでお客様に提供されます。Essentials Edition では以下のとおりに、データ・シンジケーションが提供されます。

- 2つの「IBM アプリケーション」間
- 「IBM アプリケーション」と「パートナー・アプリケーション」間(月間最大 2,500 万件の「イベント」)

その他のアプリケーション・データ・シンジケーション・オプションについては、Universal Behavior Exchange Standard Edition のサブスクリプションが必要です。お客様の「IBM アプリケーション」と「パートナー・アプリケーション」間のデータ・シンジケーションに関する「イベント」が月間で 2,500 万件を超えた場合、パフォーマンスの低下が生じる場合があります。

5.2 統合アプリケーション

Universal Behavior Exchange は、「クラウド・サービス」に統合されたソリューションまたは製品をアプリケーションとして認識します。アプリケーションは、「クラウド・サービス」により交換される、「イベント」、対象者、およびプロファイル・データの交換元または交換先になります。以下の3つのアプリケーション・オプションが使用可能です。

- IBM アプリケーション – Watson Customer Engagement の各ソリューション

- b. パートナー・アプリケーション – 事前に統合されたビジネス・パートナー・ネットワーク
- c. 専有アプリケーション – お客様が開発して所有するカスタム・アプリケーション

個々のアプリケーションには、それぞれのデータの使用に関する追加の条件が設定されている場合があります。その交換が及ぼす商業上の影響を管理するのはデータ提供者の責任です。この「クラウド・サービス」の条件は、そのエンドポイントのイネーブルメント、アプリケーション提供者により交換されたデータ、または IBM Universal Behavior Exchange 経由で交換されたデータに関連するその他のサービスもしくは料金について、料金を請求するアプリケーションの権利を除外するものではありません。

5.3 イベント・ペイロード

本「クラウド・サービス」において、「イベント」とは、IBM Universal Behavior Exchange ソリューションでエンドポイントとして有効化されたアプリケーションにより交換されたデータです。イベント・ボリュームはイベント発生回数です。イベントおよびイベント・メッセージ・ペイロードには、以下の制限が適用されます。

- IBM は、300KB を超えるイベント・メッセージ・ペイロードを拒否する権利を留保します。
- IBM は、お客様のアカウントに接続されているすべてのサブスクライバー・エンドポイントについて、お客様のアカウントごとに毎秒 200 イベントを超えるイベントの処理を止める権利を留保します。

上記イベント・メッセージ・ペイロードのサイズおよびボリュームは、標準的なイベント・シンジケーションのユース・ケース・シナリオに関する「クラウド・サービス」の範囲を表します。お客様は、IBM が案件ごとに検討する上記制約に対する限定的な例外を要求できます。例外が認められるか、または拒否されるかは、IBM の単独かつ独占的な裁量によります。

5.4 組み込みデータ・シンジケーション

IBM は、データ・シンジケーションを提供するために選択された IBM ソフトウェアに組み込まれたソリューションとして Universal Behavior Exchange を使用します。Universal Behavior Exchange が組み込まれているソリューションの一部としてシンジケート化されたデータは、「イベント」ボリュームにカウントされません。