

### IBM Universal Behavior Exchange

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

#### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM Universal Behavior Exchange to platforma działająca w chmurze, która umożliwia selektywną wymianę danych dotyczących pojedynczych zdarzeń, odbiorców i tożsamości między aplikacjami w celu zapewnienia spójnego doświadczenia klienta.

##### 1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

###### 1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

W ramach usługi IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition dostępne są opcje syndykacji danych z wykorzystaniem Aplikacji IBM i Aplikacji Partnera. Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia następujące możliwości:

- Syndykacja danych między Aplikacjami IBM. W przypadku syndykacji danych między Aplikacjami IBM nie jest wymagany wolumen Syndykacji Danych Aplikacji.
- Łączność obejmująca Aplikacje IBM i Aplikacje Partnera.
- 25 milionów Zdarzeń syndykacji danych między Aplikacjami IBM i Aplikacjami Partnera miesięcznie. Zdarzenia syndykacji danych obejmują pojedyncze zdarzenia i segmenty odbiorców.

###### 1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

W ramach usługi IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition dostępne są wszystkie możliwości usługi Essentials Edition, a ponadto opcje syndykacji danych z wykorzystaniem Aplikacji Prawnie Zastrzeżonych. Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia następujące możliwości:

- Łączność obejmująca Aplikacje IBM, Aplikacje Partnera i Aplikacje Prawnie Zastrzeżone.
- 50 milionów Zdarzeń syndykacji danych między Aplikacjami IBM i Aplikacjami Partnera, między różnymi Aplikacjami Partnera lub między dowolnymi aplikacjami i Aplikacjami Prawnie Zastrzeżonymi. Zdarzenia syndykacji danych obejmują pojedyncze zdarzenia i segmenty odbiorców.

##### 1.2 Usługi Opcjonalne

###### 1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia dodatkowy wolumen Syndykacji Danych Aplikacji w przyrostach po Milion Zdarzeń w celu umożliwienia syndykacji danych między Aplikacjami IBM i Aplikacjami Partnera, między różnymi Aplikacjami Partnera lub między dowolnymi aplikacjami i Aplikacjami Prawnie Zastrzeżonymi. W przypadku syndykacji danych między Aplikacjami IBM nie jest wymagany wolumen Syndykacji Danych Aplikacji.

##### 1.3 Usługi przyspieszające

###### 1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

Usługa IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement obejmuje określoną liczbę godzin usług konsultingowych, których celem jest pomoc Klientowi w implementacji przypadków użycia obsługiwanych przez usługę UBX oraz udzielanie mu porad w tym zakresie. Klient musi zarejestrować na swoim koncie UBX co najmniej dwie Aplikacje, w tym co najmniej jedną Aplikację IBM.

Konsultant pomoże Klientowi w wykrywaniu zasobów oraz początkowej implementacji i konfiguracji usługi Universal Behavior Exchange, a także będzie udzielać porad dotyczących implementacji przypadku użycia, w maksymalnym wymiarze 20 godzin w ciągu 90 dni, przy czym okres 90 dni jest liczony od chwili rozpoczęcia Przedsięwzięcia. Niniejsza usługa nie obejmuje Aplikacji Prawnie Zastrzeżonych i integracji.

## 2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązują DPD.

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

## 3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

### 3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz opis sposobu kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w podręczniku wsparcia dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM pod adresem [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

\* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

#### 3.1.1 Założenia dotyczące poziomu usług

Usługa IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition zapewnia wyłącznie docelowy poziom usług opisany poniżej, a nie ten, który został opisany w paragrafie 3.1 „Umowa dotycząca Poziomu Usług”.

Docelowe poziomy usług mają również zastosowanie do usługi IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition.

Powyższe założenia dotyczące poziomu usług odpowiadają wartościom docelowym i nie stanowią gwarancji udzielanej Klientowi. W przypadku niedotrzymania przez IBM zakładanego poziomu usług Klientowi nie przysługuje zwrot pieniędzy, uznanie ani zadośćuczynienie.

Zakładany poziom usługi

Usługa	Zakładany poziom usługi
Przetwarzanie Zdarzeń za pośrednictwem funkcji API	Zdarzenia będą przetwarzane w ciągu 3 (trzech) sekund od umieszczenia w kolejce, pod warunkiem że nie został przekroczony Limit Pakietów Zdarzeń zdefiniowany poniżej, a punkt końcowy subskrybenta jest w stanie odebrać dane.
Przetwarzanie danych Odbiorców za pośrednictwem funkcji API	Szybkość interfejsów API do przetwarzania danych Odbiorców zależy od czasu reakcji źródła i miejsca docelowego. Jedyną gwarancją terminowości udzielaną w ramach tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest działanie na zasadzie dołożenia najlepszych starań.
Podejmowanie ponownych prób kontaktu z niedostępnymi punktami końcowymi	Konfiguracja zakłada podjęcie 1 (jednej) ponownej próby po upływie 100 ms od poprzedniej próby kontaktu.

Usługa	Zakładany poziom usługi
Przetwarzanie zgłoszeń problemów	Czas reakcji na zgłoszenia problemów zależy od ich istotności. Szczegółowe informacje zawiera „Podręcznik wsparcia dla usług SaaS”.

### 3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

## 4. Opłaty

### 4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Transakcyjnym. Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar:

- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Przedsięwzięcie to usługa specjalistyczna lub szkoleniowa związana z Usługami Przetwarzania w Chmurze.
- Zdarzenie to wystąpienie określonego zdarzenia, które jest przetwarzane przez Usługi Przetwarzania w Chmurze lub związane z ich używaniem.

Na potrzeby niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze Zdarzenia zachodzące wyłącznie między Aplikacjami IBM nie będą wliczane do Uprawnień Klienta dotyczących Zdarzeń.

### 4.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy usługa zdalna została wykorzystana.

## 5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługę Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Opłaty za usługę Essentials Edition

Usługa IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition jest udostępniana Klientom bez konieczności ponoszenia kosztów subskrypcji. Umożliwia ona syndykację danych w następujący sposób:

- między dwiema Aplikacjami IBM,
- między Aplikacją IBM a Aplikacją Partnera (maksymalnie 25 milionów Zdarzeń miesięcznie).

Inne opcje syndykacji danych między aplikacjami wymagają subskrypcji na usługę Universal Behavior Exchange Standard Edition. Jeśli Klient przekroczy w ciągu miesiąca 25 milionów Zdarzeń syndykacji danych między Aplikacjami IBM a Aplikacjami Partnera, może to wpłynąć niekorzystnie na wydajność usługi.

### 5.2 Zintegrowane aplikacje

System Universal Behavior Exchange rozpoznaje rozwiązania lub produkty zintegrowane z Usługą Przetwarzania w Chmurze jako aplikacje. Aplikacja to źródło lub miejsce docelowe dla danych o Zdarzeniu, odbiorcy i profilu wymienianych za pośrednictwem Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dostępne są trzy opcje aplikacji:

- Aplikacje IBM – rozwiązania Watson Customer Engagement,
- Aplikacje Partnera – wstępnie zintegrowane sieci Partnerów Handlowych,
- Aplikacje Prawnie Zastrzeżone – aplikacje niestandardowe opracowane przez Klientów i stanowiące ich własność.

W odniesieniu do poszczególnych aplikacji mogą obowiązywać dodatkowe warunki używania danych pochodzących z tych aplikacji; wydawca danych jest odpowiedzialny za zarządzanie wszelkimi komercyjnymi następstwami wymiany danych z takimi aplikacjami. Warunki niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze nie wykluczają możliwości naliczania przez aplikację opłat za aktywację tego punktu końcowego, za dane wymieniane przez wydawcę tej aplikacji albo za inne usługi lub obciążenia związane z danymi wymienianymi za pośrednictwem usługi IBM Universal Behavior Exchange.

### **5.3 Pakiety Zdarzeń**

Na potrzeby niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze Zdarzenie definiuje się jako dane wymieniane przez aplikację aktywowaną jako punkt końcowy w rozwiązaniu IBM Universal Behavior Exchange. Wolumen Zdarzeń to liczba wystąpień danego zdarzenia. Zdarzenia i pakiety komunikatów o zdarzeniach podlegają następującym ograniczeniom:

- IBM zastrzega sobie prawo do odrzucania pakietów komunikatów o zdarzeniach o wielkości przekraczającej 300 kB.
- IBM zastrzega sobie prawo do ograniczenia tempa przetwarzania zdarzeń w przypadku przekroczenia 200 zdarzeń na sekundę na konto klienta, dla wszystkich punktów końcowych subskrybenta podłączonych do tego konta.

Wspomniane powyżej wielkości pakietów komunikatów o zdarzeniach i wolumeny zdarzeń reprezentują zakres Usługi Przetwarzania w Chmurze w typowych scenariuszach przypadków użycia związanych z syndykacją zdarzeń. Klient może zażądać zastosowania wyjątku od powyższych zastrzeżeń w ograniczonym zakresie; takie sytuacje będą rozpatrywane indywidualnie przez IBM. IBM może według własnego, wyłącznego uznania udzielić lub odmówić udzielenia zgody na zastosowanie takiego wyjątku.

### **5.4 Wbudowane funkcje syndykacji danych**

IBM wykorzystuje system Universal Behavior Exchange jako rozwiązanie wbudowane w wybrane produkty oprogramowania IBM w celu umożliwienia syndykacji danych. Dane syndykowane jako część rozwiązania, w które wbudowany jest system Universal Behavior Exchange, nie są wliczane do wolumenu Zdarzeń.