

IBM Universal Behavior Exchange

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

1. Serviço em Nuvem

O IBM Universal Behavior Exchange é uma plataforma em nuvem que proporciona a habilidade de trocar dados de um único evento, público e identidade de maneira seletiva entre aplicações com a finalidade de oferecer uma experiência de consumo consistente.

1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher dentre as ofertas disponíveis a seguir.

1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

O IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition proporciona opções de organização de dados usando Aplicações da IBM e de Parceiros. O Serviço em Nuvem inclui os itens a seguir:

- Organização de dados entre Aplicações IBM. Transferências entre Aplicações IBM não possuem requisitos de volume de Organização de Dados de Aplicações.
- Conectividade para Aplicações IBM e Aplicações de Parceiros
- 25 milhões mensais de Eventos de organização de dados entre Aplicações IBM e de Parceiros. Os eventos de organização de dados incluem evento único e segmentos de públicos.

1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

O IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition oferece todos os recursos da Essentials Edition, além de opções de organização de dados usando Aplicações Próprias. O Serviço em Nuvem inclui os itens a seguir:

- Conectividade para Aplicações IBM, Aplicações de Parceiros e Aplicações Próprias
- 50 milhões mensais de Eventos de organização de dados entre Aplicações IBM, Aplicações de Parceiros ou qualquer outra aplicação e Aplicações Proprietárias. Os Eventos de organização de dados incluem evento único e segmentos de públicos.

1.2 Serviços Opcionais

1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

Esse Serviço em Nuvem oferece volume adicional de Organização de Dados de Aplicação em incrementos de Milhar de Evento para fornecer organização de dados entre Aplicações IBM e de Parceiro, Aplicações de Parceiro ou qualquer aplicação e Aplicações Próprias. Transferências entre Aplicações IBM não possuem requisitos de volume de Organização de Dados de Aplicações.

1.3 Serviços de Aceleração

1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

O IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement oferece horas de serviços de consultoria com assistência e orientações sobre a implementação de casos de uso de cliente que são suportados pelo UBX (Universal Behavior Exchange). O cliente deve registrar ao menos dois Aplicações em sua conta UBX. Ao menos uma Aplicação deve ser uma Aplicação IBM.

O consultor oferecerá assistência relacionada à descoberta, à implementação inicial do Universal Behavior Exchange e configuração, além de orientação sobre a implementação do caso de uso para até 20 horas durante um período de 90 dias. O período de 90 dias começa no início do Compromisso. As Aplicações Próprias e integrações não fazem parte do escopo desse serviço.

2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e as Planilhas de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e aos detalhes específicos sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA é aplicado se e até o limite em que o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Europeia (EU/2016/679) (GDPR - General Data Protection Regulation) se aplica aos dados pessoais contidos no Conteúdo.

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

3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reivindicação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no handbook de suporte de Serviço em Nuvem da IBM em https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidade	Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99,0%	5%
Menos de 95,0%	10%

* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês, o qual está sujeito à reclamação.

3.1.1 Objetivos de Nível de Serviço

O IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition oferece somente o objetivo de nível de serviço a seguir, em vez da Cláusula 3.1 do Acordo de Nível de Serviço.

Os objetivos do nível de serviço também são aplicáveis ao IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition.

Os objetivos de nível de serviço são um objetivo e não constituem uma garantia para o Cliente. Não há reembolso, crédito ou solução disponível para o Cliente caso a IBM não atenda os objetivos de nível de serviço.

Objetivo de Serviço:

Serviço	Objetivo
Processamento de Eventos por meio de APIs	Os eventos serão processados a partir da fila de mensagens em até 3 (três) segundos, contanto que o evento esteja dentro do Limite de Carga Útil de Evento definido abaixo e que o endpoint subscrito possa receber os dados.
Processamento de Público por meio de APIs	As APIs de público dependem do tempo de resposta da origem e do destino. O Serviço em Nuvem garantirá a pontualidade somente até o seu melhor esforço possível.
Tentar novamente os terminais inativos	As novas tentativas são configuradas como uma (1) tentativa com o tempo de 100 ms entre as tentativas.
Processamento de Chamado de Suporte	Os tempos de resposta para chamados de suporte variam com base na gravidade. O Cliente deve consultar o SaaS Support Handbook para obter detalhes.

3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horário de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Encargos

4.1 Métricas de Encargos

As métricas de encargo para o Serviço em Nuvem são especificadas no Documento de Transação.

As métricas de encargo a seguir aplicam-se a esse Serviço em nuvem:

- Instância corresponde a cada acesso a uma configuração específica dos Serviços em Nuvem.
- Compromisso é um serviço profissional ou de treinamento relacionado aos Serviços em Nuvem.
- Evento corresponde a uma ocorrência de um evento específico processado ou relacionado ao uso dos Serviços em Nuvem.

Para o propósito desse Serviço em Nuvem, os Eventos medidos exclusivamente entre Aplicações IBM não serão contabilizados em relação a Autorização de Eventos do Cliente

4.2 Encargos de Serviços Remotos

Um serviço remoto expirará 90 dias após a compra, independentemente de o serviço remoto ter sido usado.

5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos base de nuvem equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs> se aplicam.

5.1 Engargos do Essentials Edition

O IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition é fornecido aos Clientes sem custo de subscrição. O Essentials Edition proporciona a organização de dados da seguinte forma:

- Entre duas Aplicações IBM
- Entre Aplicações IBM e de Parceiro (até 25 milhões de Eventos mensais)

Outras opções de organização de dados de aplicações requerem uma subscrição do Universal Behavior Exchange Standard Edition. Se o Cliente exceder 25 milhões de Eventos mensais de organização de dados entre Aplicações IBM e de Parceiro, o Cliente poderá experimentar uma queda de desempenho.

5.2 Aplicações Integradas

O Universal Behavior Exchange reconhece soluções ou produtos integrados com o Serviço em Nuvem como aplicações. Uma aplicação representa uma origem ou um destino para dados de um Evento, um público e um perfil que podem ser compartilhados com o Serviço em Nuvem. As três opções de aplicações a seguir estão disponíveis:

- a. Aplicações IBM – Soluções Watson Customer Engagement
- b. Aplicações de Parceiro – Redes pré-integradas de Parceiro Comercial
- c. Aplicações Proprietárias – Aplicações customizadas desenvolvidas que são propriedade de Clientes

Aplicações individuais podem apresentar termos adicionais sobre o uso de seus dados e quaisquer implicações comerciais relacionadas a esse compartilhamento são de responsabilidade do editor de dados. Os termos desse Serviço em Nuvem não impedem o direito de uma aplicação de cobrar pela ativação desse endpoint, pelos dados trocados por esse editor de aplicação ou por outros serviços ou honorários associados aos dados trocados por meio do IBM Universal Behavior Exchange.

5.3 Cargas Úteis do Evento

Para o propósito desse Serviço em Nuvem, um evento são dados compartilhados por uma aplicação habilitada como um endpoint na solução IBM Universal Behavior Exchange. Os volumes do evento são o

número de ocorrências do evento. Os eventos e as cargas úteis de mensagens de eventos estão sujeitos às seguintes limitações:

- A IBM reserva-se o direito de descartar cargas úteis de mensagens de evento superiores a 300 KB.
- A IBM reserva-se o direito de restringir o processamento de eventos acima de 200 eventos por segundo, por conta de cliente, para todos os endpoints do subscritor conectados a essa conta.

Os tamanhos e volumes de carga útil de mensagem de evento acima representam o escopo do Serviço em Nuvem para cenários típicos de caso de uso de organização do evento. O Cliente poderá solicitar uma exceção limitada para as restrições acima que a IBM avaliará caso a caso. As exceções concedidas ou negadas cabem única e exclusivamente à IBM.

5.4 Organização de Dados Integrada

A IBM usa o Universal Behavior Exchange como uma solução integrada em softwares IBM selecionados para fornecer organização de dados. Os dados organizados como parte de uma solução na qual o Universal Behavior Exchange está integrado não serão contabilizados como volume de Evento.