

IBM Universal Behavior Exchange

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

1. Storitev v oblaku

IBM Universal Behavior Exchange je platforma, ki temelji na oblaku in omogoča selektivno izmenjavo podatkov o posameznem dogodku, občinstvu in identiteti med aplikacijami za zagotavljanje konsistentne izkušnje strank.

1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponudbami.

1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition zagotavlja možnosti sindiciranja podatkov z uporabo IBM-ovih aplikacij in aplikacij partnerjev. Storitev v oblaku vključuje naslednje:

- Sindiciranje podatkov med IBM-ovimi aplikacijami. Za sindiciranje podatkov med IBM-ovo aplikacijo z drugo IBM-ovo aplikacijo ni zahtevan določen obseg sindiciranja podatkov aplikacij.
- Povezljivost aplikacij za IBM-ove aplikacije in aplikacije partnerjev
- 25 milijonov mesečnih dogodkov sindiciranja podatkov med IBM-ovimi aplikacijami in aplikacijami partnerjev. Dogodki sindiciranja podatkov vključujejo posamezen dogodek in segmente občinstva.

1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition

Izdaja IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition zagotavlja vse zmožnosti izdaje Essentials Edition ter možnosti sindiciranja podatkov z uporabo lastniških aplikacij. Storitev v oblaku vključuje naslednje:

- Povezljivost aplikacij za IBM-ove aplikacije, aplikacije partnerjev in lastniške aplikacije
- 50 milijonov mesečnih dogodkov sindiciranja podatkov med IBM-ovimi aplikacijami in aplikacijami partnerjev, med aplikacijami partnerjev ali katero koli aplikacijo in lastniškimi aplikacijami. Dogodki sindiciranja podatkov vključujejo posamezen dogodek in segmente občinstva.

1.2 Izbirne storitve

1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication

Ta storitev zagotavlja dodaten obseg sindiciranja podatkov aplikacij v prirastkih po milijon dogodkov za zagotavljanje sindiciranja podatkov med IBM-ovimi aplikacijami in aplikacijami partnerjev, med aplikacijami partnerjev ali katero koli aplikacijo in lastniškimi aplikacijami. Za sindiciranje podatkov med IBM-ovo aplikacijo z drugo IBM-ovo aplikacijo ni zahtevan določen obseg sindiciranja podatkov aplikacij.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement

IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement zagotavlja ure svetovalnih storitev za pomoč in svetovanje pri uvajanju naročnikovih primerov uporabe, ki jih podpira UBX. Naročnik mora v svojem računu UBX registrirati vsaj dve aplikaciji. Vsaj ena aplikacija mora biti IBM-ova aplikacija.

Svetovalci bo v 90-dnevnem obdobju nudil do skupno 20 ur pomoči pri odkrivanju, začetni uvedbi Universal Behavior Exchange in nastavitvi ter nasvetov pri uvajanju primera uporabe. 90-dnevno obdobje začne teči na začetku sodelovanja. Lastniške aplikacije in integracije ne sodijo v okvir te storitve.

2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov

in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja v primeru in v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR).

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

3. Ravni storitve in tehnična podpora

3.1 Pogodba o ravni storitev

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek za uveljavljanje zahtevka in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore za storitev v oblaku na naslovu https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Razpoložljivost	Kredit (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

* Naročnina je pogodbeni cena za mesec, za katerega velja zahtevek.

3.1.1 Ciljna raven storitev

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition namesto zgornje pogodbe o ravni storitve iz razdelka 3.1 zagotavlja samo naslednjo ciljno raven storitve.

Ciljne ravni storitve veljajo tudi za IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition.

Ciljna raven storitev je namera in ne jamstvo naročniku. Če IBM ne izpolni ciljne ravni storitve, naročnik ni upravičen do vračila, dobropisa ali pravnega sredstva.

Cilji storitve:

Storitev	Cilj
Obdelava dogodkov prek API-jev	Dogodki bodo obdelani iz čakalne vrste sporočil v treh (3) sekundah, pod pogojem, da je dogodek v okviru spodaj določene omejitve vsebine dogodkov in je naročena končna točka zmožna prejeti podatke.
Obdelava občinstva prek API-jev	API-ji občinstva so odvisni od izvirnega in ciljnega odzivnega časa. Storitve v oblaku zagotavlja pravočasnost samo v okviru najboljšega prizadevanja.
Ponovni poskus za nedelujoče končne točke	Ponovni poskusi so konfigurirani za en (1) poskus, pri čemer med posameznimi poskusi preteče 100 ms.
Obdelava prijav za podporo	Odzivni čas za prijave za podporo se razlikuje glede na resnost. Za podrobnosti glejte priročnik za podporo SaaS.

3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, časom razpoložljivosti podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, najdete tako, da izberete storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Stroški

4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Primerek je vsak dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku.

- Engagement je strokovna ali izobraževalna storitev, povezana s storitvijo v oblaku.
- Dogodek je pojavitev določenega dogodka, ki ga obdelajo storitve v oblaku ali je povezan z uporabo teh storitev.

Za namen te storitve v oblaku se dogodkov, izmerjenih izključno med IBM-ovimi aplikacijami, ne šteje v naročnikovo pooblastilo za dogodke

4.2 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljena storitev bo potekla 90 dni po dnevu nakupa, ne glede na to, ali je bila porabljena.

5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), izvedene pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Stroški za Essentials Edition

Storitev IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition je naročnikom zagotovljena brez stroškov naročnine. Essentials Edition zagotavlja sindiciranje podatkov kot sledi:

- Med dvema IBM-ovima aplikacijama
- Med IBM-ovimi aplikacijami in aplikacijami partnerjev (do 25 milijonov mesečnih dogodkov)

Za druge možnosti sindiciranja podatkov aplikacij je potrebna naročnina na Universal Behavior Exchange Standard Edition. Če naročnik preseže 25 milijonov mesečnih sindiciranj podatkov med IBM-ovimi aplikacijami in aplikacijami partnerjev, se lahko pri naročniku pojavi zmanjšana učinkovitost delovanja.

5.2 Integrirane aplikacije

Universal Behavior Exchange prepoznava rešitve ali izdelke, integrirane v storitev v oblaku, kot aplikacije. Aplikacija predstavlja vir ali cilj podatkov dogodka, občinstva in profila, ki se izmenjujejo s storitvijo v oblaku. Na voljo so naslednje tri možnosti aplikacij:

- IBM-ove aplikacije – rešitve Watson Customer Engagement
- Aplikacije partnerjev – vnaprej integrirana omrežja poslovnih partnerjev
- Lastniške aplikacije – aplikacije po meri, ki so jih razvili naročniki in so v njihovi lasti

Za posamezne aplikacije lahko veljajo dodatni pogoji uporabe njihovih podatkov in za morebitne komercialne posledice takšne izmenjave je odgovorna oseba, ki objavi podatke. Določbe te storitve v oblaku ne izključujejo pravice aplikacije do zaračunavanja stroškov za omogočitev takšne končne točke, izmenjavo podatkov s strani izdajatelja aplikacije ali druge storitve ali zneske, povezane z izmenjavo podatkov prek storitve IBM Universal Behavior Exchange.

5.3 Vsebine dogodkov

Za namene te storitve v oblaku so dogodek podatki, ki jih izmenjuje aplikacija, omogočena kot končna točka v rešitvi IBM Universal Behavior Exchange. Število dogodkov je število pojavitev nekega dogodka. Za dogodke in obsege sporočil o dogodkih veljajo naslednje omejitve:

- IBM si pridržuje pravico do zavrnitve obsegov sporočil od dogodkih, ki presegajo 300 KB.
- IBM si pridržuje pravico, da zaduši obdelavo dogodkov, ki presegajo število 200 dogodkov na sekundo na račun naročnika za vse končne točke naročnika, povezane s tem računom.

Zgornje velikosti in števila obsegov sporočil o dogodkih predstavljajo obseg storitve v oblaku za običajne scenarije primerov uporabe združevanja dogodkov. Naročnik lahko zahteva omejeno izjemo glede navedenih omejitev, kar bo IBM obravnaval od primera do primera. O odobritvah in zavrnitvah izjem odloča izključno IBM po lastni presoji.

5.4 Vdelano sindiciranje podatkov

IBM uporablja Universal Behavior Exchange kot vdelano rešitev pri izbiri IBM-ove programske opreme za zagotavljanje sindiciranja podatkov. Podatki, ki so sindicirani kot del rešitve, v kateri je storitev Universal Behavior Exchange vdelana, ne štejejo v količino dogodkov.