

Hizmet Tanımı

IBM Universal Behavior Exchange (IBM Evrensel Davranış Değiş Tokuşu)

Bu Hizmet Tanımında, Bulut Hizmeti açıklanır. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

IBM Universal Behavior Exchange, tutarlı bir müşteri deneyimi sağlamak amacıyla uygulamalar arasında tek bir olay, hedef kitle ve kimlik verisini değiş tokuş etme yeteneği sağlayan bulut tabanlı bir platformdur.

1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition (IBM Evrensel Davranış Değiş Tokuşu - Temel Sürüm)

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition, IBM ve Çözüm Ortağı Uygulamalarından yararlanarak veri birleştirme seçenekleri sunar. Bulut Hizmetine aşağıda belirtilenler dahildir:

- IBM Uygulamaları arasında veri birleştirme. IBM Uygulamasından IBM Uygulamasına veri birleştirme yapmak için herhangi bir Uygulama Veri Birleştirme hacmi gerekmez.
- IBM ve Çözüm Ortağı Uygulamaları için uygulama bağlantılığı
- IBM ve Çözüm Ortağı Uygulamaları arasında aylık 25 milyon veri birleştirme Olayı. Veri birleştirme Olayları arasında tek tek olaylar ve hedef kitle segmentleri yer alır.

1.1.2 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition (IBM Evrensel Davranış Değiş Tokuşu - Standart Sürüm)

IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition, Essentials Edition (Temel Sürüm) tarafından sağlanan tüm yeteneklerin yanı sıra Özel Mülkiyete Tabi Uygulamaları kullanan veri birleştirme seçenekleri sunar. Bulut Hizmetine aşağıda belirtilenler dahildir:

- IBM Uygulamaları, Çözüm Ortağı Uygulamaları ve Özel Mülkiyete Tabi Uygulamalar için uygulama bağlantılığı
- IBM ve Çözüm Ortağı Uygulamaları, Çözüm Ortağı Uygulamaları veya herhangi bir uygulama ve Özel Mülkiyete Tabi Uygulamalar arasında aylık 50 milyon veri birleştirme Olayı. Veri birleştirme Olayları arasında tek tek olaylar ve hedef kitle segmentleri yer alır.

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition AddOn Application Data Syndication (IBM Evrensel Davranış Değiş Tokuşu - Standart Sürümü Eklenti Uygulaması Veri Birleştirme)

Bu Bulut Hizmeti, IBM ve Çözüm Ortağı Uygulamaları, Çözüm Ortağı Uygulamaları veya herhangi bir uygulama ve Özel Mülkiyete Tabi Uygulamalar arasında veri birleştirme sağlamak için Milyon Olay artışları şeklinde ek Uygulama Veri Birleştirme hacmi sağlar. IBM Uygulamasından IBM Uygulamasına veri birleştirme yapmak için herhangi bir Uygulama Veri Birleştirme hacmi gerekmez.

1.3 Hızlandırma Hizmetleri

1.3.1 IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement (IBM Evrensel Davranış Değiş Tokuşu Kullanım Senaryosu Danışmanlığı Taahhüdü)

IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement, UBX tarafından desteklenen müşteri kullanım senaryolarının uygulanmasına ilişkin destek ve tavsiye sağlanması amacıyla danışmanlık hizmetleri saatleri sunar. Müşteri, UBX hesabına en az iki adet Uygulama kaydettirmelidir. En az bir adet Uygulama IBM Uygulaması olmalıdır.

Danışman, 90 günlük bir süre içerisinde toplam 20 saate kadar süreyle keşif, ilk Universal Behavior Exchange uygulaması ve kurulumu konularında yardımcı olacaktır ve kullanım senaryosunun uygulanmasına ilişkin tavsiyelerde bulunacaktır. 90 günlük süre, Taahhüdün başlamasıyla birlikte başlar. Mülkiyet haklarına tabi Uygulamalar ile bütünleştirmeler bu hizmetin kapsamına dahil değildir.

2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfası/Sayfaları (veri sayfası/sayfaları ya da Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak anılır), işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanmasına ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur.

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

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Müşteriye aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Kullanılabilirlik oranı, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Hizmet Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılarak ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünerek hesaplanır. Hizmet Kapalı Kalma Süresinin tanımı, ödeme talebi süreci ve hizmetin kullanılabilirliğine ilişkin sorunlar için IBM ile nasıl iletişim kurulacağı,

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html adresinde yer alan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım desteğine genel bakış sayfasında belirtilmiştir.

| Kullanılabilirlik | Alacak (aylık abonelik ücretine oranı*) |
|-------------------|--|
| %99,9'den daha az | %2 |
| %99,0'dan az | %5 |
| %95'ten daha az | %10 |

* Abonelik ücreti, ödeme talebine konu olan ay için sözleşmede belirtilen fiyattır.

3.1.1 Hizmet Seviyesi Hedefleri

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition, yukarıdaki Hizmet Seviyesi Sözleşmesi başlıklı Madde 3.1 yerine, yalnızca aşağıda belirtilen hizmet seviyesi hedefini sağlar.

Hizmet seviyesi hedefleri aynı zamanda IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition için geçerlidir.

Hizmet seviyesi hedefleri, yalnızca hedefleri ifade etmektedir ve Müşteri için bir garanti teşkil etmez. IBM'in hizmet seviyesi hedeflerini karşılayamaması durumunda, Müşteriye geri ödeme yapılmaz, alacak kaydedilmez ya da başka bir çözüm sağlanmaz.

Hizmet Hedefi:

| Hizmet | Hedef |
|--|---|
| Uygulama programı arabirimleri aracılığıyla olay işleme | Olayın aşağıda belirtilen Olay Yükü Sınırı içinde olması ve abonelik uç noktasının verileri alabilmesi kaydıyla Olaylar, üç (3) saniye içinde işlenip ileti kuyruğundan çıkarılacaktır. |
| Uygulama programı arabirimleri aracılığıyla Hedef Kitle İşleme | Hedef Kitle uygulama programı arabirimleri, kaynak ve varış noktası yanıt süresine dayalıdır. Bulut Hizmeti, yalnızca mümkün olan oranda zaman uyumluluğunu sağlayacaktır. |
| Düşük seviyedeki uç noktaların yeniden denemesi | Yeniden denemeler, her 100 ms'de bir yeniden deneme girişimine yapılandırılmıştır. |
| Destek Bildirim Taleplerinin İşlenmesi | Destek bildirim talepleri için yanıt süreleri, önem derecesine göre değişir. Ayrıntılar için Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek El Kitabına bakılmalıdır. |

3.2 Teknik Destek

Destek iletişim bilgileri, önem düzeyleri, desteğin sağlanacağı saatler, müdahale süreleri ve diğer destek bilgileri ile süreçleri dahil olmak üzere Bulut Hizmetine ilişkin teknik destek, <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> adresinde yer alan IBM destek kılavuzunda Bulut Hizmeti seçilerek bulunabilir.

4. Ücretler

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti için ücret ölçüsü/ölçüleri, İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.
- Taahhüt, Bulut Hizmetleri ile bağlantılı bir profesyonel hizmet ya da eğitim hizmetidir.
- Olay, Bulut Hizmetleri tarafından işlenen veya Bulut Hizmetlerinin kullanımıyla bağlantılı belirli bir olayın gerçekleşmesini ifade eder.

Bu Bulut Hizmetinin amacı doğrultusunda, yalnızca IBM Uygulamaları arasında ölçülen Olaylar, Müşterinin Olay Yetkisi hesaplamasına katılmaz.

4.2 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Bir uzaktan sağlanan hizmet, uzaktan sağlanan hizmetin kullanılmış olup olmadığı dikkate alınmaksızın, satın alınmasından 90 gün sonra sona erecektir.

5. Ek Koşullar

1 Ocak 2019 tarihinden önce imzalanmış olan Bulut Hizmeti Sözleşmeleri (ya da eşdeğer temel bulut sözleşmeleri) için <https://www.ibm.com/acs> adresinde yer alan koşullar geçerlidir.

5.1 Essentials Edition (Temel Sürüm) Ücretleri

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition, Müşterilere abonelik ücreti olmaksızın sağlanır. Essentials Edition veri birleştirme işlemini aşağıdaki şekilde sağlar:

- İki IBM Uygulaması arasında
- IBM ve Çözüm Ortağı Uygulamaları arasında (aylık 25 milyona kadar Olay)

Diğer uygulama veri birleştirme seçenekleri için Universal Behavior Exchange Standard Edition aboneliği gerekir. Müşterinin IBM ve Çözüm Ortağı Uygulamaları arasında aylık 25 milyon veri birleştirme Olayını aşması durumunda, Müşteri performansta azalma yaşayabilir.

5.2 Bütünleşik Uygulamalar

Universal Behavior Exchange, Bulut Hizmetiyle uygulama biçiminde bütünleşik olan çözümleri veya ürünleri tanır. Bir uygulama, Bulut Hizmetiyle değiş tokuş edilen Olay, hedef kitle ve profil verilerine ilişkin bir kaynağı veya varış noktasını temsil eder. Aşağıdaki üç uygulama seçeneği sunulur:

- IBM Uygulamaları – Watson Customer Engagement (Watson Müşteri Bağlılığı) çözümleri
- Çözüm Ortağı Uygulamaları – Önceden bütünleştirilmiş çözüm ortağı ağları
- Özel Mülkiyete Tabi Uygulamalar – Müşterilerin geliştirdiği ve sahip olduğu özel uygulamalar

Ayrı ayrı uygulamalarda, bu uygulamaların verilerinin kullanımıyla ilgili ek koşullar bulunabilir. İlgili değiş tokuşun her türlü ticari etkisi, verileri yönetecek veri yayıncısının sorumluluğundadır. Bu Bulut Hizmetinin koşulları, bir uç noktanın, ilgili uygulama yayıncısı tarafından değiş tokuş edilen verilerin veya IBM Universal Behavior Exchange aracılığıyla aşağıdaki şekilde değiş tokuş edilen verilerle ilişkili diğer hizmetlerin veya ücretlerin etkinleştirilmesiyle ilgili olarak söz konusu uygulamanın ücretlendirme hakkına engel teşkil etmez.

5.3 Olay Yükleri

Bu Bulut Hizmetinin amacı doğrultusunda, bir Olay, IBM Universal Behavior Exchange çözümünde bir uç nokta olarak etkinleştirilmiş bir uygulama tarafından değiş tokuş edilen verileri ifade eder. Olay hacimleri, olayların kaç kez ortaya çıktığıdır. Olaylar ve olay iletisi yükleri aşağıdaki sınırlamalara tabidir:

- IBM, 300 KB'yi aşan olay ileti yüklerini reddetme hakkını saklı tutar.
- IBM, ilgili hesaba bağlı tüm abone uç noktaları için müşteri hesabı başına her saniyede 200 olayı aşan olayların işlenmesini kısıtlama hakkını saklı tutar.

Yukarıdaki olay iletisi yük boyutları ve hacimleri, tipik olay birleştirme kullanım senaryoları için Bulut Hizmeti kapsamını temsil eder. Müşteri, yukarıdaki kısıtlamalar konusunda sınırlı bir istisna uygulanmasını talep edebilir; bu gibi bir talep konusunda IBM duruma göre karar verecektir. Verilen veya reddedilen istisnai durumlar, IBM'in tek taraflı ve münhasır takdirine bağlıdır.

5.4 Bütünleşik Veri Birleştirme

IBM, veri birleştirme sağlamak için seçili IBM yazılımlarında bütünleşik bir çözüm olarak Universal Behavior Exchange'i kullanır. Universal Behavior Exchange'in bütünleşik olduğu bir çözümün bir parçası olarak birleştirilen veriler, Olay hacmi hesaplamasına katılmaz.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: