

## IBM Universal Behavior Exchange

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

### 1. 雲端服務

IBM Universal Behavior Exchange 為雲端型平台，可供各應用程式間選擇性交換單一事件、受眾及識別資料，以提供一致的客戶體驗。

#### 1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

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

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition 利用「IBM 與夥伴應用程式」提供資料聯合作業選項 (data syndication option)。本「雲端服務」包含下列項目：

- 各「IBM 應用程式」間之資料聯合作業。「IBM 應用程式」對「IBM 應用程式」不須任何「應用程式資料聯合作業」容量。
- 「IBM 與夥伴應用程式」之應用程式連線功能
- 各「IBM 與夥伴應用程式」間之每月二千五百萬個「資料聯合作業」事件。資料聯合作業事件包括單一事件及受眾區隔。

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

IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition 提供 Essentials Edition 之一切功能，並利用「專屬應用程式」提供資料聯合作業選項 (data syndication option)。本「雲端服務」包含下列項目：

- 「IBM 應用程式」、「夥伴應用程式」及「專屬應用程式」之應用程式連線功能
- 各「IBM 與夥伴應用程式」、「夥伴應用程式」或任何應用程式及「專屬應用程式」間之每月五千萬個「資料聯合作業」事件。資料聯合作業事件包括單一事件及受眾區隔。

### 1.2 選用服務

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

本「雲端服務」提供額外「應用程式資料聯合作業」容量（以「百萬事件」為增量），以提供各「IBM 與夥伴應用程式」、「夥伴應用程式」或任何應用程式及「專屬應用程式」間之資料聯合作業。「IBM 應用程式」對「IBM 應用程式」不須任何「應用程式資料聯合作業」容量。

### 1.3 Acceleration Services

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

IBM Universal Behavior Exchange Use Case Consulting Engagement 提供諮詢服務時數，協助進行 UBX 支援之客戶使用案例實作，並就該項實作提出建議。客戶必須在其 UBX 帳戶登錄至少二個「應用程式」。其中至少需有一個「應用程式」為「IBM 應用程式」。

顧問會協助進行探索、起始 Universal Behavior Exchange 實作及設定，並就使用案例之實作提出建議，顧問協助之期間為 90 日，總時數為 20 小時。前揭 90 日之期間自開始履行「約定」之日起算。「專屬應用程式」及整合非屬本服務之範圍。

## 2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（詳以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3F2DFD30F0611E4989B60FF8B09BCE8>

## 3. 服務水準及技術支援

### 3.1 服務水準協定 (SLA)

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)：IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

\* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

#### 3.1.1 服務水準目標

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition 僅提供下列服務水準目標，不提供前揭第 3.1 節「服務水準協定」。

服務水準目標亦適用於 IBM Universal Behavior Exchange Standard Edition。

服務水準目標是一種目標，但不會成為對「客戶」的保證。若 IBM 未符合服務水準目標，「客戶」不會獲得任何退款、扣抵或請求權。

服務目標：

服務	目標
透過 API 處理事件	事件將在三秒內於訊息佇列中處理完畢，惟該事件之大小必須在以下所定「事件有效負載上限」內，且訂用端點必須能夠接收資料。
透過 API 處理聽眾	「聽眾 API」係視來源及目的地回應時間而定。本「雲端服務」僅能盡其可能之最大努力確保及時性。
重新嘗試關閉之端點	「重試次數」係配置為每 100 毫秒執行一次重試。
支援問題單之處理	支援問題單之回應時間依嚴重性而有所不同。如需詳細資料，請參閱《SaaS 支援手冊》。

### 3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

## 4. 計費

### 4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 「事件」係指藉由「雲端服務」之使用而予以處理或與其相關之特定事件。

基於本「雲端服務」之目的，僅於各「IBM 應用程式」間計量之「事件」，不依「客戶」之「事件授權」規定計算。

### 4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

## 5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

### 5.1 Essentials Edition 計費

IBM Universal Behavior Exchange Essentials Edition 以免訂用費之方式提供予「客戶」。Essentials Edition 利用下列方式提供資料聯合作業：

- 於二個「IBM 應用程式」間提供
- 於各「IBM 與夥伴應用程式」間提供（上限為每月二千五百萬個「事件」）

其他應用程式資料聯合作業選項則須訂用 Universal Behavior Exchange Standard Edition。若「客戶」超過各「IBM 與夥伴應用程式」間之每月二千五百萬個「資料聯合作業」事件，則「客戶」會經歷效能降低之體驗。

### 5.2 整合型應用程式

Universal Behavior Exchange 可辨識與本「雲端服務」整合而成為應用程式之解決方案或產品。應用程式代表與本「雲端服務」交換之「事件」、受眾及基本資料設定檔資料之來源或目的地。以下為三個可用應用程式選項：

- a. IBM 應用程式 - Watson Customer Engagement 解決方案
- b. 夥伴應用程式 - 預先整合型商業夥伴網路
- c. 專屬應用程式 - 「客戶」所開發及擁有之客製應用程式

個別應用程式可能訂有有關其資料使用之附加條款，且前項交換可能發生之商業問題由資料發佈者負責管理。本「雲端服務」之條款，未排除某應用程式就前項端點之啟用、由前項應用程式發佈者交換之資料，或其他與透過 IBM Universal Behavior Exchange 交換資料有關之服務或費用，而予以計費之權利。

### 5.3 事件有效負載

基於本「雲端服務」之目的，「事件」係指於 IBM Universal Behavior Exchange 解決方案中啟用而作為端點之應用程式所交換之資料。「事件」數量係指事件發生次數。事件與事件訊息有效負載受下列限制：

- IBM 保留拒絕超過 300KB 有效負載之事件訊息之權利。
- 對於每一客戶帳戶之全體訂用者端點，IBM 保留於每一帳戶每秒超過 200 個事件時，對事件處理進行節流控制。

前揭事件訊息有效負載容量與數量，為「雲端服務」一般事件整合使用案例之範圍。客戶得請求前揭限制外有限之例外情形，但 IBM 將視情形予以考量。前項例外情形之准許或拒絕，悉由 IBM 自行決定。

## 5.4 內嵌式資料聯合作業

IBM 利用 Universal Behavior Exchange 作為特定 IBM 軟體中之內嵌式解決方案，以提供資料聯合作業。如果資料聯合作業係為有內嵌 Universal Behavior Exchange 之解決方案之一部分，不計為「事件」容量。