

IBM Watson Knowledge Studio

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

IBM Watson Knowledge Studio bietet eine intuitive Möglichkeit, um Wissen vom Menschen an Computer für Textanalyselösungen, die mit IBM Watson Explorer erstellt wurden, und für Services in der IBM Watson Developer Cloud zu übertragen.

IBM Watson Knowledge Studio unterstützt die Benutzer bei der Erstellung und Implementierung von Annotatoren, die zum Trainieren von Modellen für maschinelles Lernen verwendet werden, um Entitäten und Beziehungen in fachspezifischen Texten zu erkennen.

„Annotator“ ist die Bezeichnung für eine Softwarekomponente, die von IBM Watson-Algorithmen für maschinelles Lernen verwendet wird, um Textabschnitte im Kontext natürlicher Sprache zu identifizieren und diesen Text so zu kennzeichnen, dass er von einer nachgelagerten Analyse zur Verarbeitung und zum Verständnis des Textes in natürlicher Sprache verwendet werden kann und letztlich dazu beiträgt, dem Endbenutzer die vorgesehene Anwendungsfunktionalität bereitzustellen.

Knowledge Studio ermöglicht den Benutzern insbesondere die Ausführung folgender Funktionen:

- Zentrale Verwaltung des vollständigen Entwicklungslebenszyklus der Annotator-Komponente
- Erstellung völlig neuer angepasster Annotator-Komponenten, die in der Lage sind, Informationen aus fachspezifischen unstrukturierten Texten zu extrahieren
- Implementierung der Annotator-Komponenten innerhalb von Watson Knowledge Studio zur Verwendung durch Watson Explorer und Services in der IBM Watson Developer Cloud
- Möglichkeit zum Exportieren des trainierten Modells für die Verwendung mit Watson Explorer
- Möglichkeit zum Veröffentlichen des trainierten Modells für die Verwendung mit Services in der IBM Watson Developer Cloud

Dieser Cloud-Service ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieser Cloud-Service seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet, erfüllt.

1.1 IBM Watson Knowledge Studio

Jede Instanz von IBM Watson Knowledge Studio ist eine Mehrbenutzerumgebung mit folgenden Features:

- 10 berechnete Benutzer
- Erstellung von bis zu 50 Projekten
- Erwerb zusätzlicher Benutzer in Schritten von je 10 berechtigten Benutzern bis zu einer Höchstgrenze von 50 berechtigten Benutzern
- Gesamtspeicher von 300 GB, wobei der Speicher die in die Cloudumgebung geladenen Quelldateien und die innerhalb der Anwendung erstellten Inhalte einschließt

Jede Instanz des Cloud-Service unterliegt den folgenden Beschränkungen:

- Anzahl der Dokumente in einem Projekt – 10.000
- Maximale Anzahl der Zeichen in einem Dokument – 40.000
- Anzahl der Dokumentgruppen in einem Projekt – 1.000
- Anzahl der Annotationsvorgänge in einem Projekt – 256
- Anzahl der Modellsnapshotversionen in einem Projekt – 10

- Anzahl der Wörterbücher in einem Projekt – 64
- Anzahl der Einträge in einem Wörterbuch – 15.000

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,75 %	2 %
< 98,99 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	--

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- b. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

7.2 Löschung der Inhalte

Die Daten oder Inhalte des Kunden werden 180 Tage nach Ablauf oder Einstellung des Cloud-Service oder auf Antrag des Kunden zu einem früheren Zeitpunkt gelöscht.

7.3 Betafunktionen in Watson Knowledge Studio

Mit dem Cloud-Service bereitgestellte Betafunktionen sind nicht Bestandteil des Cloud-Service. Die Betafunktionen werden unter denselben Bedingungen bereitgestellt wie der Cloud-Service, allerdings mit den nachstehenden Ausnahmen. Einige oder alle Betafunktionen werden möglicherweise von IBM nie als Produkt oder Angebot bzw. in einem Produkt oder Angebot allgemein zur Verfügung gestellt. Der Kunde darf die Betafunktionen nur intern für Bewertungszwecke und nicht in einer Produktionsumgebung verwenden. Die Betafunktionen dürfen so lange genutzt werden, bis sie von IBM zurückgezogen werden oder der Zugriff darauf eingestellt wird. Die Betafunktionen werden ohne Verpflichtung zur Unterstützung oder Wartung (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gewährleistung für Rechtsmängel, für die Freiheit von Rechten Dritter, für das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, für die Handelsüblichkeit und für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.

Der Kunde sollte entsprechende Vorkehrungsmaßnahmen treffen, um Datenverluste für den Fall zu vermeiden, dass die Betafunktionen nicht mehr verwendet werden können.

Der Kunde willigt ein, dass IBM sämtliche von ihm eingereichten Feedbacks und Vorschläge nutzen darf.

7.4 Erfassung von Kundendaten / Datenschutz

Der Kunde bestätigt und willigt ein, dass IBM im Einklang mit der IBM Online-Datenschutzerklärung unter <http://www.ibm.com/privacy> Cookie- und Tracking-Technologien zur Erfassung personenbezogener Daten für die Erstellung von Produktnutzungsstatistiken und -informationen verwenden darf, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit Benutzern anzupassen.