

## IBM Watson Assistant Service

Sofern nachstehend nicht anders angegeben, kommen die Bedingungen der Servicebeschreibung für IBM Cloud zur Anwendung.

### 1. Cloud-Service

Mit dem IBM Watson Assistant-Service können Benutzer den von ihnen entwickelten Anwendungen über die API oder Benutzerschnittstelle des Cloud-Service Dialogfunktionen hinzufügen, die auf dem Verstehen natürlicher Sprache und dialogorientierten Interaktionen basieren.

#### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl:

##### 1.1.1 IBM Watson Assistant Standard

Die Standard-Version ist eine Multi-Tenant-Implementierung (mehrmandantenfähige Implementierung) des Cloud-Service in IBM Cloud Local.

- Die Standard-Implementierung ist als Lite, Standard oder Plus Plan verfügbar.

##### 1.1.2 IBM Watson Assistant Premium

Die Premium-Version ist eine Single-Tenant-Implementierung des Cloud-Service in IBM Cloud Public, für die der Premium Plan zur Anwendung kommt. Premium-Implementierungen bieten Cloud-Services mit isoliertem Speicher auf einer gemeinsam genutzten IBM Cloud-Infrastruktur.

### 2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Das für diesen Service geltende Datenblatt und die Bedingungen dieses Abschnitts enthalten die Einzelheiten und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit diesem Service. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf diesen Service.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DF7F84500FA711E69DCADF455C6AF151>

### 3. Service-Levels und technische Unterstützung

#### 3.1 Service-Level-Agreement

Dieses SLA gilt nicht für die Toolsets, die ggf. zum Lieferumfang des Cloud-Service gehören und für die Erstellung und Konfiguration des Cloud-Service verwendet werden.

Abhängig vom Implementierungsmodell bietet dieser Cloud-Service verschiedene Verfügbarkeitsstufen. Bei Standard-Implementierungen besteht kein Anspruch auf Gutschriften für Ausfallzeiten. IBM bietet ein Verfügbarkeits-SLA von 99,9 % für Watson Premium-Implementierungen und ein Verfügbarkeits-SLA von 99,5 % für Watson Standard-Implementierungen, die für Hochverfügbarkeit definiert und konfiguriert sind.

| Service-Level für die Verfügbarkeit von Premium-Umgebungen mit Hochverfügbarkeit | Service-Level für die Verfügbarkeit von Standard- und Plus-Umgebungen mit Hochverfügbarkeit | Gutschrift |
|--|---|------------|
| < 99,9 %   | < 99,5 %  | 10 %       |
| < 99,5 %   | < 99,0 %  | 25 %       |

#### 3.2 Technische Unterstützung

Für diesen Service gelten die in der Basisservicebeschreibung für IBM Cloud angegebenen Supportbedingungen.

## 4. Gebühren

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „API-Aufruf“ ist der Aufruf der Cloud-Services über eine programmierbare Schnittstelle.
- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.

### 4.2 Anteilige Monatsgebühren

Dieser Abschnitt gilt nur für **Premium**-Implementierungen.

Jede Instanz des Cloud-Service wird auf monatlicher Basis in Rechnung gestellt. Die Bereitstellung/Nutzung für einen Teilmonat wird anteilig berechnet.

## 5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

### 5.1 Continuous Delivery (Kontinuierliche Bereitstellung) und Modellverbesserungen

#### 5.1.1 Continuous Delivery

Dieser Abschnitt gilt nur für **Standard**- und **Premium**-Implementierungen.

Diese Cloud-Service-Implementierungspläne werden im Rahmen eines Continuous-Delivery-Modells angeboten, das Updates ohne Ausfallzeiten für den Kunden erlaubt.

#### 5.1.2 Modellverbesserungen

Abhängig von den Lernfortschritten können die zugrunde liegenden Lernmodelle im Cloud-Service regelmäßig von IBM geändert werden, um deren Leistung zu verbessern. Vorhandene Modelle, die der Kunde in einem bereitgestellten Cloud-Service trainiert hat, sind nicht direkt betroffen. Abgelaufene Modelle werden ohne Unterbrechung des Cloud-Service auf das derzeitige Modell aktualisiert, falls die Aktualisierung nicht bereits vom Kunden vorgenommen wurde. In jedes trainierte neue Modell wird das neueste verfügbare Modell integriert.

### 5.2 Hochverfügbarkeit

Der Cloud-Service bietet Datenredundanz innerhalb einer Region, wodurch Hochverfügbarkeitsschutz ermöglicht wird. IBM bietet automatische Datenreplikation für Kundendatenbanken, die Trainings- und/oder kundenspezifische Modelldaten enthalten, ohne gesonderte Berechnung. Die Replikation wird über Verfügbarkeitszonen einer bestimmten Region in IBM Cloud-Rechenzentren durchgeführt.

### 5.3 Sicherung und Wiederherstellung

Die Kunden sind dafür verantwortlich, ihre eigenen Daten, einschließlich der Trainings- und/oder kundenspezifischen Modelldaten sowie der vom Kunden erstellten kundenspezifischen Modelle, zu sichern und wiederherzustellen. Anweisungen zum Durchführen der Sicherung und Wiederherstellung durch den Kunden sind in der Dokumentation des Cloud-Service zu finden.

### 5.4 Disaster-Recovery

Business-Continuity in einer bestimmten Region wird durch automatische Replikation über Verfügbarkeitszonen einer bestimmten Region in IBM Cloud-Rechenzentren erreicht.

Die Kunden sind für die Disaster-Recovery über mehrere Regionen verantwortlich. Zu den Verantwortlichkeiten gehören das Sichern, Wiederherstellen und Synchronisieren der kundeneigenen Sicherheitsrichtlinien, der Trainings- und/oder kundenspezifischen Modelldaten sowie der vom Kunden erstellten kundenspezifischen Modelle. Ferner ist der Kunde für das Routing und/oder den Lastausgleich über die Regionen hinweg verantwortlich. Anweisungen zum Durchführen der Sicherung und Wiederherstellung durch den Kunden sind in der Dokumentation des Cloud-Service zu finden.

## 5.5 Löschung von Daten

Dieser Abschnitt gilt nur für **Lite**-Implementierungen.

Wenn der Cloud-Service während eines Zeitraums von 120 Tagen nicht genutzt wird, behält IBM sich das Recht vor, die Kundeninhalte, einschließlich der kundenspezifischen Modelle, zu löschen.

## 5.6 Lizenz für vorab trainierte Inhalte

Wenn der Kunde sich dazu entschließt, die vorab trainierten Inhalte zu verwenden, kommen zusätzlich die folgenden Bedingungen zur Anwendung:

IBM erteilt dem Kunden eine nicht ausschließliche, nicht abtretbare, weltweite, abgegoltene und (nur im Falle der Beendigung oder des Ablaufs dieser Vereinbarung) widerrufliche Lizenz, die mit den vorab trainierten Inhalten bereitgestellten Äußerungen ausschließlich für interne (kundeneigene) Zwecke und nur zur Verbesserung, Erweiterung oder kundenspezifischen Anpassung des Trainings des IBM Cloud-Service zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, vorzuführen und zu ändern. Alle vom Kunden vorgenommenen Verbesserungen oder Erweiterungen der vorab trainierten Inhalte werden wie Kundeninhalte behandelt. Vorab trainierte Inhalte dürfen nicht weitergegeben oder getrennt vom IBM Cloud-Service genutzt werden. IBM übernimmt keine Verantwortung für die Trainingsdaten, die durch die Nutzung und Änderung der vorab trainierten Inhalte durch den Kunden entstehen, und IBM Gewährleistungen kommen nicht zur Anwendung. IBM übernimmt keine Verantwortung für die Wartung oder Unterstützung der geänderten Bibliothek mit den vorab trainierten Inhalten, in der die Verbesserungen, Erweiterungen oder kundenspezifischen Anpassungen des Kunden enthalten sind. Äußerungen sind Begriffe und Redewendungen für bestimmte Intentionen, die als Grundlage für das Training der IBM Cloud-Services dienen. Intentionen sind der Zweck oder das Ziel, das in einer Eingabe ausgedrückt wird, wie beispielsweise die Beantwortung einer Frage oder die Verarbeitung einer Rechnungszahlung. Durch das Erkennen der Intention, die in einer Eingabe ausgedrückt wird, kann der IBM Cloud-Service den korrekten Dialogablauf für die Reaktion auf die Eingabe wählen.

## 6. Übergeordnete Bedingungen

### 6.1 Nutzung von Kundeninhalten und -daten

#### 6.1.1 Vom Kunden gewährte Rechte für Inhalte und Daten

Dieser Abschnitt gilt nur für **Standard**-Implementierungen.

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Services zwischen den Vertragsparteien: IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. Im Rahmen des Cloud-Service verwendet IBM jedoch Inhalte und andere Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Bereitstellung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.

#### 6.1.2 Feedback

Der Kunde kann Vorschläge zur Verbesserung von IBM Watson bei IBM einreichen („Feedback“). Er hat keinerlei Verpflichtung, Feedback zu geben, und IBM ist es freigestellt, das vom Kunden gelieferte Feedback zu verwerten.

#### 6.1.3 Angebotskonfiguration

Dieser Abschnitt gilt nur für **Standard**-Implementierungen.

Der Kunde kann IBM anweisen, Kundeninhalte nicht zu den im Abschnitt „Vom Kunden gewährte Rechte für Inhalte und Daten“ beschriebenen Zwecken zu verwenden, indem er bei der Übermittlung seiner Inhalte den folgenden Header in einen REST-API-Aufruf einfügt:

```
"X-WATSON-LEARNING-OPT-OUT: 1"
```

Beispiel: Wenn die ursprüngliche Beauftragung des Kunden wie folgt lautete:

```
curl -u <username>:<passwd> -H "Accept: application/json" -d <payload_data> <service_url>
```

Dann muss sie folgendermaßen geändert werden:

```
curl -u <username>:<passwd> -H "Accept: application/json" -H "X-WATSON-LEARNING-OPT-OUT: 1" -d <payload_data> <service_url>
```

Wenn der Kunde den Header im REST-API-Aufruf ändert, wird IBM diese Anweisung bei der zukünftigen Bereitstellung des Cloud-Service befolgen und die Kundeninhalte im Zusammenhang mit dieser Übermittlung nicht verwenden, es sei denn, die Nutzung wird anderweitig durch die Servicebeschreibung für IBM Cloud autorisiert. Der Header muss bei jeder Datenübermittlung geändert werden.

#### **6.1.4 Trainingsdaten**

Die folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen in dem Datenblatt, das im Abschnitt „Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz“ dieser Servicebeschreibung angegeben ist, und im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ in den Basisbedingungen für Cloud-Services zwischen den Vertragsparteien.

Im Datenblatt sind die Arten personenbezogener Daten und die besonderen Kategorien personenbezogener Daten aufgeführt, die generell innerhalb dieses Cloud-Service verarbeitet werden können. Daten, die zu den Arten personenbezogener Daten oder den besonderen Kategorien personenbezogener Daten gehören, oder sonstige personenbezogene Daten, einschließlich geschützter Gesundheitsdaten und Zahlungskartendaten (durch den PCI-Standard geregelte Inhalte), dürfen in diesem Cloud-Service nicht als Trainingsdaten oder als Daten zur Aufbereitung dieses Cloud-Service oder kundenspezifischer Modelle verwendet werden.