

# Περιγραφή Πρόσθετης Υπηρεσίας IBM Cloud

## IBM Watson Assistant Service

Με την εξαίρεση των όσων προβλέπονται παρακάτω, ισχύουν οι όροι της Περιγραφής Υπηρεσιών του IBM Cloud.

### 1. Υπηρεσία Cloud

Η υπηρεσία IBM Watson Assistant επιτρέπει στους χρήστες να προσθέτουν δυνατότητες διαλογικής επικοινωνίας σε εφαρμογές που βρίσκονται υπό ανάπτυξη, χρησιμοποιώντας τεχνικές κατανόησης φυσικής γλώσσας και συνομιλητικής αλληλεπίδρασης μέσω του API ή του περιβάλλοντος χρήστη της Υπηρεσίας Cloud.

#### 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

##### 1.1.1 IBM Watson Assistant Standard

Η εκδοχή Standard είναι μια υλοποίηση "πολλαπλών μισθωτών" (multi-tenant) της Υπηρεσίας Cloud στο IBM Cloud Local.

- Η εκδοχή Standard παρέχεται ως πλάνο "ελαφριάς" (Lite), "τυπικής" (Standard) ή "εξειδικευμένης" (Plus) χρήσης.

##### 1.1.2 IBM Watson Assistant Premium

Η εκδοχή Premium είναι μια υλοποίηση "ενός μισθωτή" (single-tenant) της Υπηρεσίας Cloud που βασίζεται στην εφαρμογή του πλάνου Premium στο IBM Cloud Public. Οι υλοποιήσεις τύπου Premium παρέχουν Υπηρεσίες Cloud με μια απομονωμένη υποδομή αποθήκευσης σε μια κοινόχρηστη υποδομή IBM Cloud.

### 2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Στο Φύλλο Δεδομένων που ισχύει για αυτή την υπηρεσία και στους όρους του παρόντος άρθρου παρέχονται οι λεπτομέρειες και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση αυτής της υπηρεσίας. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) αυτή την υπηρεσία.

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

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

#### 3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Αυτή η Σύμβαση SLA δεν ισχύει για τα σύνολα εργαλείων που μπορεί να παρέχονται ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud και χρησιμοποιούνται για τη διαμόρφωση και παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει διάφορα επίπεδα διαθεσιμότητας ανάλογα με το μοντέλο υλοποίησης της Υπηρεσίας Cloud. Οι υλοποιήσεις τύπου Standard δεν πληρούν τις προϋποθέσεις για τη λήψη πιστώσεων διαθεσιμότητας. Η IBM παρέχει ένα επίπεδο παροχής υπηρεσιών που αντιστοιχεί σε 99,9% διαθεσιμότητα για υλοποιήσεις τύπου Premium του Watson και 99,5% διαθεσιμότητα για υλοποιήσεις τύπου Standard του Watson που ορίζονται και έχουν παραμετροποιηθεί ως υπηρεσίες υψηλής διαθεσιμότητας.

Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών αναφορικά με τη Διαθεσιμότητα για Περιβάλλοντα Premium	Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών αναφορικά με τη Διαθεσιμότητα για Περιβάλλοντα Standard και Plus	Πίστωση
<99,9%	< 99,5%	10%
< 99,5%	< 99,0%	25%

#### 3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Αυτή η υπηρεσία διέπεται από τους όρους περί υποστήριξης που καθορίζονται στη βασική Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud της IBM.

## 4. Χρεώσεις

### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Κλήση API (API Call) είναι η ενεργοποίηση των Υπηρεσιών Cloud μέσω μιας διεπαφής προγραμματισμού.
- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.

### 4.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Το παρόν άρθρο αφορά μόνο σε Υλοποιήσεις τύπου **Premium**.

Κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud τιμολογείται σε μηνιαία βάση. Η υλοποίηση/χρήση κατά τη διάρκεια μη πλήρους μήνα θα χρεώνεται κατ' αναλογία.

## 5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Συνεχής Παράδοση και Βελτίωση Μοντέλων

#### 5.1.1 Συνεχής Παράδοση

Το παρόν άρθρο αφορά μόνο σε Υλοποιήσεις τύπου **Standard** και **Premium**.

Αυτά τα πλάνα υλοποίησης της Υπηρεσίας Cloud βασίζονται σε ένα μοντέλο συνεχούς παράδοσης (continuous delivery), που επιτρέπει την εγκατάσταση ενημερώσεων χωρίς να προκύπτουν διακοπές λειτουργίας για τον Πελάτη.

#### 5.1.2 Βελτίωση Μοντέλων

Τα υποκείμενα μοντέλα εκμάθησης στην Υπηρεσία Cloud μπορεί να τροποποιούνται περιοδικά από την IBM, βάσει της εκπαίδευσης των εν λόγω μοντέλων, με σκοπό τη βελτίωση της απόδοσης της Υπηρεσίας Cloud. Τα υπάρχοντα μοντέλα που έχουν εκπαιδευτεί σε μια υλοποιημένη Υπηρεσία Cloud δεν θα επηρεάζονται άμεσα. Τα ληγμένα μοντέλα θα ενημερώνονται με το τρέχον μοντέλο, αν δεν το έχει πράξει ήδη ο Πελάτης, χωρίς να διακόπτεται η Υπηρεσία Cloud. Σε κάθε νέο μοντέλο θα ενσωματώνεται το τελευταίο εκπαιδευμένο μοντέλο.

### 5.2 Υψηλή Διαθεσιμότητα

Η Υπηρεσία Cloud προσφέρει εφεδρική υποστήριξη δεδομένων εντός περιφέρειας (in-region data redundancy) για την παροχή προστασίας υψηλής διαθεσιμότητας. Η IBM παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης ανατύπωσης (replication) δεδομένων για βάσεις δεδομένων του Πελάτη που περιέχουν δεδομένα μοντέλων εκμάθησης ή/και προσαρμοσμένων μοντέλων, χωρίς πρόσθετη χρέωση. Η ανατύπωση πραγματοποιείται σε διάφορες ζώνες διαθεσιμότητας εντός περιφέρειας σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων IBM Cloud.

### 5.3 Εφεδρική Αποθήκευση και Επαναφορά Δεδομένων

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εφεδρική (backup) αποθήκευση και επαναφορά των δικών του δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων δεδομένων μοντέλων εκμάθησης ή/και προσαρμοσμένων μοντέλων, καθώς και των όποιων προσαρμοσμένων μοντέλων δημιουργήθηκαν από τον Πελάτη. Για οδηγίες σχετικά με την εφεδρική αποθήκευση και επαναφορά δεδομένων, ο Πελάτης μπορεί να ανατρέξει στην τεκμηρίωση της Υπηρεσίας Cloud.

## 5.4 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή

Επιτυγχάνεται εντός περιφέρειας (in-region) Επιχειρησιακή Συνέχεια με την αξιοποίηση της αυτόματης ανατύπωσης δεδομένων σε διάφορες ζώνες διαθεσιμότητας εντός περιφέρειας σε κέντρα πληροφοριακών συστημάτων IBM Cloud.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την αποκατάσταση μετά από καταστροφή σε πολλαπλές περιφέρειες (multi-region disaster recovery). Στις υποχρεώσεις του περιλαμβάνονται η εφεδρική αποθήκευση, η επαναφορά και ο συγχρονισμός των δικών του πολιτικών ασφάλειας, των δεδομένων μοντέλων εκμάθησης ή/και προσαρμοσμένων μοντέλων, καθώς και των όποιων προσαρμοσμένων μοντέλων δημιουργήθηκαν από τον Πελάτη. Επιπλέον, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη δρομολόγηση ή/και την ισορρόπηση φορτίων εργασίας στις διάφορες περιφέρειες. Για οδηγίες σχετικά με την εφεδρική αποθήκευση και επαναφορά δεδομένων, ο Πελάτης μπορεί να ανατρέξει στην τεκμηρίωση της Υπηρεσίας Cloud.

## 5.5 Καταστροφή Δεδομένων

Το παρόν άρθρο αφορά μόνο σε Υλοποιήσεις τύπου **Lite**.

Η IBM διατηρεί το δικαίωμα να καταστρέφει το Περιεχόμενο του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων προσαρμοσμένων μοντέλων, μετά από 120 μήνες αδράνειας.

## 5.6 Άδεια Χρήσης Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου

Εάν ο Πελάτης επιλέξει να κάνει χρήση του Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου, τότε θα ισχύει επίσης ο ακόλουθος όρος:

Η IBM παραχωρεί στον Πελάτη μια ανακλητή (μόνο σε περίπτωση καταγγελίας ή λήξης της παρούσας Σύμβασης), μη αποκλειστική, μη εκχωρήσιμη, παγκόσμιας ισχύος, εξοφληθείσα άδεια για τη χρήση, εκτέλεση, αναπαραγωγή, λειτουργία και τροποποίηση των Εκφράσεων (Utterances) που παρέχονται με το Προ-Εκπαιδευμένο Περιεχόμενο, για εσωτερική χρήση του Πελάτη μόνο, αποκλειστικά για το σκοπό της βελτίωσης, επέκτασης ή προσαρμογής της εκπαίδευσης της Υπηρεσίας Cloud της IBM.

Οποιοσδήποτε βελτιώσεις ή επεκτάσεις του Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου από τον Πελάτη θα αντιμετωπίζονται ως Περιεχόμενο του Πελάτη. Δεν επιτρέπεται η περαιτέρω διανομή του Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου, ούτε η χρήση του χωριστά από την Υπηρεσία Cloud της IBM. Η IBM δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα εκπαίδευσης που προκύπτουν από τη χρήση και τροποποίηση του Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου από τον Πελάτη και οι εγγυήσεις της IBM δεν θα ισχύουν. Η IBM δεν έχει καμία υποχρέωση συντήρησης ή παροχής υποστήριξης για την τροποποιημένη βιβλιοθήκη Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου που περιλαμβάνει τις βελτιώσεις, επεκτάσεις ή προσαρμογές του Πελάτη. Εκφράσεις (Utterances) είναι όροι και φράσεις για συγκεκριμένες Προθέσεις που χρησιμοποιούνται ως βάση για την εκπαίδευση των Υπηρεσιών IBM Cloud. Οι Προθέσεις είναι ο σκοπός ή ο στόχος που εκφράζεται σε ένα αίτημα, όπως π.χ. η παροχή απάντησης σε μια ερώτηση ή η επεξεργασία της πληρωμής ενός λογαριασμού. Αναγνωρίζοντας την Πρόθεση που εκφράζεται σε ένα αίτημα, η Υπηρεσία Cloud της IBM μπορεί να επιλέξει τη σωστή ροή διαλόγου για την απόκριση στο αίτημα.

## 6. Υπερισχύοντες Όροι

### 6.1 Χρήση Περιεχομένου και Δεδομένων Πελάτη

#### 6.1.1 Παραχωρηθέντα από τον Πελάτη Δικαιώματα επί Περιεχομένου και Δεδομένων

Το παρόν άρθρο αφορά μόνο σε Υλοποιήσεις τύπου **Standard**.

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud, η IBM κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών (με την εξαίρεση των Εμπειριστατωμένων Γνώσεων) που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud για τους σκοπούς της έρευνας, της διενέργειας δοκιμών και της ανάπτυξης προσφορών σε συνάρτηση με την Υπηρεσία Cloud.

### 6.1.2 Σχόλια

Ο Πελάτης μπορεί να προτείνει στην IBM την ενίσχυση του IBM Watson ("Σχόλια"). Ο Πελάτης δεν έχει καμία υποχρέωση να παρέχει Σχόλια και η IBM έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί όλα τα Σχόλια που παρέχει ο Πελάτης.

### 6.1.3 Παραμετροποίηση Προσφοράς

Το παρόν άρθρο αφορά μόνο σε Υλοποιήσεις τύπου **Standard**.

Ο Πελάτης μπορεί να δώσει εντολή στην IBM να μη χρησιμοποιεί Περιεχόμενο του Πελάτη για τους σκοπούς που περιγράφονται στο άρθρο "Παραχωρηθέντα από τον Πελάτη Δικαιώματα επί Περιεχομένου και Δεδομένων" αναθεωρώντας την κεφαλίδα (header) στην κλήση REST API με την ακόλουθη κεφαλίδα κατά την υποβολή του Περιεχομένου του Πελάτη:

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

Για παράδειγμα, αν η αρχική αίτηση του Πελάτη ήταν:

```
curl -u <όνομα_χρήστη>:<κωδικός_πρόσβασης> -H "Accept: application/json" -d  
<δεδομένα_φορτίου> <URL_υπηρεσίας>
```

ο Πελάτης πρέπει να την αναθεωρήσει σε:

```
curl -u <όνομα_χρήστη>:<κωδικός_πρόσβασης> -H "Accept: application/json" -H "X-WATSON-  
LEARNING-OPT-OUT: 1" -d <δεδομένα_φορτίου> <URL_υπηρεσίας>
```

Εάν ο Πελάτης αναθεωρήσει την κεφαλίδα στη δική του κλήση REST API, η IBM θα ακολουθήσει την εν λόγω οδηγία για τη μελλοντική παροχή της Υπηρεσίας Cloud και δεν θα χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Πελάτη που σχετίζεται με τη συγκεκριμένη υποβολή, εκτός εάν άλλως εγκρίνεται στην Περιγραφή Υπηρεσιών Cloud της IBM. Η κεφαλίδα πρέπει να αναθεωρείται για κάθε υποβολή δεδομένων.

### 6.1.4 Δεδομένα Εκπαίδευσης

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο Φύλλο Δεδομένων που αναφέρεται στο άρθρο "Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων" της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών και στο άρθρο "Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων" στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη.

Στο Φύλλο Δεδομένων ορίζονται τα Είδη Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και οι Ειδικές Κατηγορίες Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που μπορεί να υφίστανται γενικώς επεξεργασία στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης δεν πρέπει να κάνει χρήση των Ειδών Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, των Ειδικών Κατηγοριών Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή άλλων Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων Προστατευμένων Πληροφοριών Υγείας (Protected Health Information - "Πληροφορίες PHI") και δεδομένων καρτών πληρωμών (περιεχομένου υποκειμένου σε κανονιστικές απαιτήσεις για τη Βιομηχανία Καρτών Πληρωμών (Payment Card Industry - PCI), σε αυτή την Υπηρεσία Cloud ως δεδομένων εκπαίδευσης ή δεδομένων που χρησιμοποιούνται για τον εμπλουτισμό αυτής της Υπηρεσίας Cloud και των προσαρμοσμένων μοντέλων.

**Σημαντικό:** Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.