

Descriptif de Service IBM Cloud Additionnel

IBM Watson Assistant Service

Sauf indication contraire ci-dessous, les dispositions du Descriptif du Service Cloud IBM sont applicables.

1. Service Cloud

Le service IBM Watson Assistant permet aux utilisateurs d'ajouter des fonctions conversationnelles aux applications qu'ils développent en utilisant la compréhension du langage naturel et l'interaction conversationnelle par le biais de l'API ou de l'interface utilisateur du Cloud Service.

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Watson Assistant Standard

Standard : déploiement à service partagé du Service Cloud appliqué dans IBM Cloud Local.

- Le déploiement Standard est disponible dans un forfait Lite, Standard ou Plus.

1.1.2 IBM Watson Assistant Premium

Premium : déploiement à service exclusif du Service Cloud associé au forfait Premium appliqué dans IBM Cloud Public. Les déploiements Premium fournissent des Services Cloud dotés d'éléments de stockage isolés dans une infrastructure IBM Cloud partagée.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

La Fiche Technique applicable pour ce service et les dispositions de la présente clause fournissent les détails et les conditions, y compris les responsabilités du Client, relatives à l'utilisation de ce service. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent à ce service.

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

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

Ce SLA ne s'applique pas aux ensembles d'outils pouvant être fournis dans le cadre du Service Cloud afin de générer et configurer le Service Cloud.

Ce Service Cloud propose différents niveaux de disponibilité en fonction du modèle de déploiement de Service Cloud. Les déploiements Standard ne donnent pas droit à des crédits de disponibilité. IBM fournit un SLA de disponibilité de 99,9 % pour les déploiements de Watson Premium et un SLA de disponibilité de 99,5 % pour les Services Watson qui sont définis comme et configurés pour la haute disponibilité.

Haute Disponibilité sur Environnement Premium - Niveau de Service Disponibilité	Haute Disponibilité sur Environnement Standard et Plus - Niveau de Service Disponibilité	Crédit
< 99,9 %	< 99,5 %	10 %
< 99,5 %	< 99,0 %	25 %

3.2 Support Technique

Les conditions de support indiquées dans le Descriptif de Services IBM Cloud de base s'appliquent à ce service.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Appel d'API désigne l'invocation des Services Cloud par le biais d'une interface programmable.
- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

4.2 Redevances Mensuelles Partielles

Cette clause ne s'applique qu'aux déploiements **Premium**.

Chaque Instance du Service Cloud est facturée mensuellement. Tout déploiement/utilisation mensuel partiel sera calculé au prorata.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1^e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Prestation en continu et améliorations de Modèle

5.1.1 Distribution continue

Cette section ne s'applique qu'aux déploiements **Standard** et **Premium**.

Ces plans de déploiement du Service Cloud fonctionnent selon un modèle de prestation en continu, ce qui permet des mises à jour sans provoquer de temps d'arrêt pour le Client.

5.1.2 Améliorations de Modèle

Les modèles d'apprentissage sous-jacents du Service Cloud peuvent être modifiés périodiquement par IBM, en fonction de l'apprentissage, afin d'améliorer ses performances. Cela n'aura pas d'impact immédiat sur les modèles existants que le Client a formés dans un déploiement de Service Cloud. Les modèles arrivés à expiration seront mis à jour vers le modèle en cours, si cela n'est pas déjà effectué par le Client, sans interrompre le Service Cloud. Tout nouveau modèle formé incorporera le dernier modèle disponible.

5.2 Haute disponibilité

Le Service Cloud offre une redondance de données régionale permettant une protection à haute disponibilité. IBM offre une réplication de données automatique aux bases de données du Client qui contiennent sans frais supplémentaires des données de modèle personnalisé et/ou de formation. La réplication est effectuée dans des zones de disponibilité régionales au sein de centres de données IBM Cloud.

5.3 Sauvegarde & Restauration

Les Clients sont responsables de la sauvegarde et de la restauration de leurs propres données, dont les données de modèles personnalisés et/ou de formation ainsi que tous les modèles personnalisés générés par le Client. Pour des instructions sur la sauvegarde et la restauration des données du Client, consultez la documentation du Service Cloud.

5.4 Reprise après Incident

La Continuité régionale des opérations est effectuée dans des zones de disponibilité régionales au sein de centres de données IBM.

Les Clients sont responsables de la reprise après incident multi-région. Parmi ses responsabilités figurent la sauvegarde, la restauration et la synchronisation de leurs propres données, des données de modèles personnalisés et/ou de formation ainsi que tous les modèles personnalisés générés par le Client. De plus, le Client est chargé du routage et/ou de l'équilibrage des charges entre les régions. Pour des instructions sur la sauvegarde et la restauration des données du Client, consultez la documentation du Service Cloud.

5.5 Destruction des Données

Cette clause ne s'applique qu'aux déploiements **Lite**.

IBM se réserve le droit de détruire le Contenu du Client, y compris les modèles personnalisés, au bout de 120 jours d'inactivité.

5.6 Licence pour le Contenu pré-formé

Si le Client choisit d'utiliser le Contenu pré-formé, la condition suivante s'applique également :

IBM accorde au Client une licence mondiale, non cessible, non exclusive, révocable (uniquement en cas de résiliation ou d'expiration du présent Contrat) et entièrement payée pour utiliser, exécuter, reproduire, effectuer et modifier les Déclarations fournies avec le Contenu pré-formé pour une utilisation interne uniquement destinée au Client et uniquement à des fins d'amélioration, de prolongation ou de personnalisation de la formation au Service Cloud IBM. Toute amélioration ou prolongation du Client apportée au Contenu pré-formé sera considérée comme du Contenu Client. Le Contenu pré-formé ne peut pas être distribué ou utilisé séparément du Service Cloud IBM. IBM ne pourra être tenue pour responsable des données de formation issues de l'utilisation et de la modification du Contenu pré-formé par le Client et les garanties IBM ne s'appliqueront pas. IBM ne pourra être tenue pour responsable du maintien ou de la prise en charge de la bibliothèque modifiée du Contenu pré-formé contenant les améliorations, les extensions ou les personnalisations du Client. Les énoncés sont les termes et les phrases pour des Intentions spécifiques utilisées comme base de formation pour les Services IBM Cloud. Les intentions désignent les fins ou objectifs exprimés dans une entrée, tels que la réponse à une question ou le traitement du paiement d'une facture. En reconnaissant l'Intention exprimée dans une entrée, le Service Cloud IBM peut choisir le flux de conversation approprié pour y répondre.

6. Dispositions dérogatoires

6.1 Utilisation du Contenu et des Données du Client

6.1.1 Droits conférés par le Client pour le Contenu et les Données

Cette clause ne s'applique qu'aux déploiements **Standard**.

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. Toutefois, dans le cadre du Service Cloud, IBM utilise le Contenu et d'autres informations (à l'exception des Observations) qui résultent du Contenu dans le cadre de la fourniture du Service Cloud pour la recherche, les tests et le développement d'offres liées au Service Cloud.

6.1.2 Feedback

Le Client peut suggérer à IBM d'améliorer IBM Watson (Feedback). Le Client n'est en aucun cas tenu de fournir des Feedbacks et IBM a le droit d'utiliser tous les Feedbacks fournis par le Client.

6.1.3 Configuration de l'offre

Cette clause ne s'applique qu'aux déploiements **Standard**.

Le Client peut demander à IBM de ne pas utiliser le Contenu Client aux fins décrites dans la clause « Droits conférés par le Client pour le Contenu et les Données », en révisant l'en-tête d'un appel d'API REST avec l'en-tête suivant lors de la soumission du Contenu du Client :

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

A titre d'exemple, si la demande initiale du Client était :

```
curl -u <nom_utilisateur>:<motdepasse> -H "Accept: application/json" -d <données_utiles>  
<url_service>
```

Le Client doit réviser l'en-tête comme suit :

```
curl -u <nom_utilisateur>:<motdepasse> -H "Accept: application/json" -H "X-WATSON-LEARNING-  
OPT-OUT: 1" -d <données_utiles> <url_service>
```

Si le Client révisé l'en-tête dans l'appel de l'API REST du Client, IBM suivra ces instructions pour la fourniture future du Service Cloud et n'utilisera pas le Contenu du Client associé à cette soumission, sauf

autorisation contraire dans le Descriptif de Services Cloud d'IBM. L'en-tête doit être révisé pour chaque soumission de données.

6.1.4 Données de formation

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la Fiche Technique mentionnée dans la clause « Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données » du présent Descriptif de Services, ainsi que dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions de Service Cloud de base entre les parties.

Les Fiches Techniques définissent les Types de Données à caractère personnel et Catégories particulières de Données à caractère personnel qui peuvent généralement faire l'objet d'un traitement dans le cadre du Service Cloud. Le client ne doit pas utiliser les Types de Données à caractère personnel, les Catégories particulières de Données à caractère personnel ou d'autres Données à caractère personnel, y compris les Informations de Santé Protégées (Protected Health Information, PHI) et les données de carte de paiement (contenu réglementé selon les PCI), dans ce Service Cloud comme données de formation ou données utilisées pour enrichir ce Service Cloud et les modèles personnalisés.