

IBM Watson Assistant Service

除非以下另有說明，否則「IBM 雲端服務說明」條款適用之。

1. 雲端服務

本 IBM Watson Assistant 服務，可讓使用者將會話功能新增至其透過本「雲端服務」之 API 或使用者介面，利用自然語言瞭解及會話互動之方式開發之應用程式。

1.1 供應項目

貴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 Watson Assistant Standard

「標準部署」為適用於 IBM Cloud Local 之多承租人雲端服務部署。

- 「標準部署」係於 Lite、Standard 或 Plus 計劃中提供。

1.1.2 IBM Watson Assistant Premium

「進階部署」為單一承租人雲端服務部署，包含適用於 IBM Cloud Public 之 Premium 計劃。「進階部署」可於共用 IBM Cloud 基礎架構上提供內含隔離式儲存體之「雲端服務」。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

本服務所適用之 Data Sheet 及本節之條款載明與使用本服務有關之詳細內容及條款，包括 貴客戶責任。下列 Data Sheet 適用於本服務。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

本 SLA 不適用於可能作為本「雲端服務」一部分之工具集，該等工具集係用於建置及配置本「雲端服務」。本「雲端服務」依據「雲端服務部署」模型提供各種層級之可用度。標準部署不符合可用度扣抵之資格。針對 Watson Premium 部署，IBM 提供 99.9% 可用度 SLA，針對定義為高可用性及並為高可用性而配置之 Watson Standard 部署，則提供 99.5% 可用度 SLA。

高可用度進階環境可用度服務水準	高可用度標準和 Plus 環境可用度服務水準	扣抵
< 99.9%	< 99.5%	10%
< 99.5%	< 99.0%	25%

3.2 技術支援

基本「IBM 雲端服務說明」所載支援條款適用於本服務。

4. 費用

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」：

- 「API 呼叫」係為透過可程式介面呼叫「雲端服務」。
- 「授權使用者」係指被授權透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」之特定使用者。

- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

4.2 部分每月費用

本節僅適用於「**進階**」部署。

本「雲端服務」之每一「實例」均按月計費。局部月部署/使用則按比例計費。

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 持續交付及模型改進

5.1.1 持續交付

本節僅適用於「**標準**」及「**P 進階**」部署。

此等「雲端服務」部署計劃係依據持續交付模型進行，此模型可在不導致 貴客戶發生停用時間之情形下進行更新。

5.1.2 模型改善

IBM 為改善「雲端服務」中之基礎學習模型之效能，可能定期依學習狀況修改該等模型。 貴客戶在「雲端服務」部署中已訓練過之現有模型不會立即受到影響。若 貴客戶尚未將過期模型更新為現行模型，則會在不中斷「雲端服務」之情形下執行該項更新。已訓練過之一切新模型，均會併納最新之可用模型。

5.2 高可用性

本「雲端服務」提供區域內資料備用，以提供高可用性保護。IBM 為 貴客戶資料庫提供自動資料抄寫，該等資料庫包含訓練及/或客製模型資料，無需支付額外費用。抄寫係透過 IBM Cloud 資料中心內之區域內可用性區域完成。

5.3 備份及還原

貴客戶應負責備份及還原其自己之資料，包括訓練及/或客製模型資料，以及 貴客戶所產生之客製模型。有關 貴客戶之備份及還原指示，請參閱本「雲端服務」說明文件。

5.4 災難回復

「區域內業務持續」係透過 IBM Cloud 資料中心內之區域內可用性區域，利用自動化抄寫完成。

貴客戶應負責執行多區域「災難」回復。前揭責任包括對其自己之安全政策、訓練及/或客製模型資料，以及 貴客戶所產生之客製模型，進行備份、還原及同步化。此外， 貴客戶亦應負責透過各區域進行遞送及/或負載平衡。有關 貴客戶之備份及還原指示，請參閱本「雲端服務」說明文件。

5.5 資料之銷毀

本節僅適用於「**精簡**」部署。

「客戶內容」，包括客製模型，逾 120 日未使用者，IBM 得銷毀之。

5.6 「訓練前置作業內容」之授權

若 貴客戶選擇使用「訓練前置作業內容」，則下列條款亦適用之：

IBM 授權 貴客戶使用、執行、重製、展示及修改「訓練前置作業內容」所提供之「話語」，惟僅供內部使用（僅限 貴客戶使用），且僅得為加強、擴充或客製「IBM 雲端服務」之訓練而為之。前述授權係為可撤銷（僅適用於本合約終止或期滿之情形）、非專屬性、不可讓與、全球性之已全額付費授權。 貴客戶之「訓練前置作業內容」增益或擴充項目，視為「客戶內容」。「訓練前置作業內容」不得獨立於「IBM 雲端服務」以外進一步散布或使用。IBM 對因 貴客戶使用及修改「訓練前置作業內容」所生訓練資料不負任何責任，該等資料亦不適用於 IBM 保證事項。IBM 對於內含 貴客戶增益項目、擴充項目或客製項目之「訓練前置作業內容」之已修改檔案庫，不負維護或提供支援之責任。所稱「話語」，指作為「IBM 雲端服務」訓練基礎之特定「意圖」之語詞。「意圖」係指輸入所表達之目的或目標，例如：回答問題或處理

帳單付款。「IBM 雲端服務」辨識輸入所表達之「意圖」後，即可選擇正確對話流程，俾以回應該「意圖」。

6. 優先適用條款

6.1 客戶內容及資料之使用

6.1.1 貴客戶就內容及資料所授與之權利

本節僅適用於「標準」部署。

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有不同約定者，下列條款較該等約定優先適用：因貴客戶使用本「雲端服務」所生結果，如為貴客戶之「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別貴客戶者，IBM 不予使用或揭露。但 IBM 得將「內容」及其在提供本項「雲端服務」時自「內容」所產生之其他資訊（「見解」除外），用於研究、測試及提供本「雲端服務」相關開發，以作為本「雲端服務」之一部分。

6.1.2 回饋

貴客戶得建議 IBM 加強 IBM Watson（「意見回饋」）。貴客戶無提供「意見回饋」之義務，且 IBM 得自由使用貴客戶所提供之一切「意見回饋」。

6.1.3 供應項目配置

本節僅適用於「標準」部署。

貴客戶得於其提交「客戶內容」時，將 REST API 呼叫中之標頭修訂為下列標頭，藉以指示 IBM 不得基於貴客戶就內容及資料所授與之權利」一節所述目的使用「客戶內容」：

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

舉例說明，若貴客戶之原始要求如下：

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

貴客戶需依下列方式修訂之：

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

若貴客戶修訂貴客戶之 REST API 呼叫中之標題，則 IBM 將遵循就本「雲端服務」後續供應所定指示，且不使用與前揭提交項目有關之「客戶內容」，但「IBM 雲端服務說明」另有其授權規定者不在此限。於每次提交資料時，均需修訂其標頭。

6.1.4 訓練資料

本「服務說明」之「資料處理及保護 Data Sheet」一節及雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節所稱 Data Sheet 中另有規定者，下列條款較該等規定優先適用。

本 Data Sheet 載明通常可於本「雲端服務」中處理的「個人資料類型」及「特種個人資料」。貴客戶不得將本「雲端服務」中之「個人資料類型」、「特種個人資料」或其他「個人資料」，包括「受保護健康資訊」（"PHI"）及付款卡資料（PCI 規定內容），當作訓練資料，或用以強化本「雲端服務」及客製模型之資料。