

IBM Watson Workspace

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示缔约方及其授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. IBM Watson Workspace

IBM Watson Workspace 是内置 Watson 强大功能的消息传递应用程序。

此 Cloud Service 可帮助客户组织内的小组、团队和工作组：

- 在协作性工作空间内（组织内部和不同组织之间）共享对话和内容。
- 跨设备（Web 浏览器、桌面应用程序和移动应用程序）访问和同步。
- 保留所有对话的完整且可搜索的历史记录，访问所有共享图像和内容。
- 将对话汇总到“消息动态”当中，减少读取和过滤掉来自对话线程的噪声所需的时间。
- 识别并突出显示每个工作空间内的重要操作和问题。
- 集成第三方应用程序，以便与团队共享来自此类应用程序的重要更新，并通过工作空间直接在第三方应用程序中采取建议的行动。

1.1 IBM Watson Workspace Essentials

IBM Watson Workspace Essentials 提供以下关键功能：

- 团队工作空间和一对一直接消息传递。
- 共享文件和其他内容。
- 在所有空间和对话中进行搜索。
- 到场提醒，查看哪些人员在线。
- 通知
- 认知消息动态，用于汇总对话主题
- 标记重要空间和个人，帮助划分紧急对话的优先顺序。
- 打开 API 以集成第三方应用程序
- 通过目录定制应用程序并实现集成
- 企业管理和工作空间团队管理：
 - 帐户和用户管理
 - 通过 SAML 实现企业联合
 - 空间成员资格控制；例如，更改和添加所有者。
- 访客访问支持
- 在线论坛和知识库
- 可在台式机、Web 浏览器和移动应用程序（Android 和 iOS）上使用
- 每位授权用户拥有 20 GB 上载容量，可用于存储上载的文件和图像
- 授权用户可与访客用户协作，限制为 10% 的授权用户或最多 10 名访客（以数量较高者为准），无需额外付费。

1.2 IBM Watson Workspace Preview

The Watson Workspace Preview 允许用户根据以下使用限制，免费访问 Cloud Service：

- 不包含企业管理。
- 不包含访客用户访问或管理。

- 每位授权用户拥有 1 GB 上传容量，可用于存储上传的文件和图像
- 仅限通过 Watson Workspace 在线论坛和知识库提供技术支持。
- 其他适用限制如下：
 - 客户可以在 IBM 指定的预览周期内，或者在 IBM 撤销或终止 Watson Workspace Preview 之前使用 Watson Workspace Preview。
 - 客户可以随时通知 IBM，终止使用 Watson Workspace Preview。客户负责在 Watson Workspace Preview 到期或终止之前移除其希望保留的任何客户内容。
 - IBM 可随时暂停、撤销、限制或拒绝客户参与或使用 Watson Workspace Preview。
 - IBM 经合理决定，可全部或部分变更适用于 Watson Workspace Preview 的条款或撤销 Watson Workspace Preview 的功能。
 - 对于因使用 Watson Workspace Preview 而引发的任何索赔，IBM 概不负责。IBM 就由客户使用 Watson Workspace Preview 产生的所有索赔仅限于实际直接损失，且全部累计金额不超过 1,000 美元（或本地货币对等金额）。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性级别。

客户承认此 Cloud Service 不提供相关功能用于保护个人数据（包含受保护的健康信息）、敏感个人数据或受其他法规需求约束的数据。如果客户在其内容中包含此类数据，即表示在确定技术和组织安全措施对于处理过程所带来的风险以及要保护的数据性质是适当的之后，IBM 可以根据此协议处理此类数据。客户知晓并同意 IBM 并不了解内容中包含的数据类型，并且无法对 Cloud Service 或已实施的安全保护的适当性进行评估。

2.1 安全特性和责任

Cloud Service 实施以下安全特性：

Cloud Service 会在 IBM 网络外部传输数据期间对内容进行加密。在停下以等待数据传输时，Cloud Service 仍会加密内容。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。它不适用于 Watson Workspace Preview。如果用户能够登录、打开空间和直接消息并且能够读取和发布消息，那么此服务即被视为可用。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现存在关键业务影响并且 Cloud Service 不可用的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的 3 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
小于 99.9	2%
小于 99%	5%
小于 95%	10%

4. 技术支持

根据 <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> 或后续由 IBM 提供的 URL 中的 IBM 软件即服务支持手册的规定，在此 Cloud Service 的有效期内提供技术支持。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 授权用户是获取 Cloud Service 的计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问 Cloud Service 的“授权用户”的数量。

5.2 超额使用费

如果评估期间 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将在此类盘盈后的下个月按照交易文档中的指定的费率收取超额使用费。

5.3 验证

客户将 i) 按照 IBM 及其独立审计员验证客户遵守协议的情况的合理所需，保存并根据请求提供记录和系统工具输出；并且 ii) 及时订购必需的权利并按照 IBM 当时的费率支付费用以及 IBM 在发票中指定的此类验证所确定的任何其他费用和责任。在 Cloud Service 期限内以及本协议到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

6. 期限和续订选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于此类 90 天期限过后的日历月末结束。

7. 附加条款

7.1 备份

每天执行生产实例备份，每周执行非生产实例备份。IBM 会将客户的 Essentials 数据的备份副本最长保留 90 天，Preview 数据的备份副本最长保留 7 天。客户负责配置 Cloud Service 安全性，以禁止个别用户删除数据，数据一经删除，客户承认并同意 IBM 不负责恢复此类已删除的数据，可能会对此类恢复服务予以收费（如果可用）。

7.2 Cloud Service 到期

在 Cloud Service 到期或终止之前，客户可以使用 Cloud Service 提供的任何报告或导出功能来抽取数据。

7.3 灾难恢复

在自然灾害（例如，火灾、地震、洪水等）引发主要系统中断的情况下，那么 IBM 将以商业上合理的努力来完成灾难恢复，以 72 小时为恢复目标将客户生产数据恢复到客户的一个非生产环境中。这不是一项保证，并且不提供服务级别协议。

7.4 赔偿

对于因以下原因提出索赔而导致或与此相关的任何索赔、损害、损失、责任和费用（包括合理的律师费），客户同意赔偿 IBM、为 IBM 辩护并使 IBM 免受损害：**(a)** 客户使用 **Cloud Service**；**(b)** 客户违反本服务描述，或者违反适用法律；**(c)** 客户内容或客户内容与其他应用程序、内容或流程的组合，包括涉及客户的内容或者使用、开发、设计、生产、广告或营销客户内容而被控侵犯或盗用第三方权利；或者 **(d)** IBM 与客户之间的争议。

7.5 Cloud Service 的合法使用

本 **Cloud Service** 可通过分析内容（包括客户内容中所包含的个人数据）来提供和增强 **Cloud Service**，包括基于客户内容来提供个性化的建议。各种法律或法规，包括与隐私、数据保护和雇佣相关的法律或法规可能限制将个人数据与此 **Cloud Service** 一起使用。**Cloud Service** 只可出于合法目的、采用合法方式使用。客户同意在使用 **Cloud Service** 时，遵守适用的法律、法规和政策并承担因此需要的所有责任，并且将获取或已获取可能需要的任何同意、许可权或许可证。

如果客户将“内容”传输到通过 **Cloud Service** 链接或访问的第三方 **Web** 站点或其他服务，那么客户应向 **IBM** 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，但是此类交互仅限于在客户和第三方 **Web** 站点或服务之间进行。**IBM** 不对此类第三方站点或服务做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

客户了解 **Cloud Service** 提供了链接至以及显示来自第三方供应商的介质和信息（第三方介质）的功能，并且客户自行负责此类第三方介质以及客户与他人沟通的任何此类信息的使用。

所有第三方介质均属于相应第三方的财产。客户同意并且承诺从第三方介质的所有者处获取客户链接至或者显示此类第三方介质所需的所有权利。

如果客户链接至第三方介质，那么客户遵守、声明并保证客户的使用行为遵守适用于此类第三方介质的所有使用条款、政策和法律、法规和条例。

客户将不会使用此 **Cloud Service** 来发布大量 **URL** 用于搜寻、收集来自这些 **URL** 的元数据或者建立此类元数据的索引；或者链接至侵犯任何一方的任何专利、商标、商业秘密、著作权或其他专属权利的任何内容；或链接至任何未经请求或未经授权的广告、促销材料、“垃圾邮件”、“连锁信”、“传销”或任何其他形式的招揽行为。

IBM Watson Workspace API 条款

这些条款适用于客户使用 Watson Workspace API 在 Cloud Service 内创建应用程序的行为。客户可将应用程序发布至 Cloud Service 内提供的目录（以下简称“目录”）或者向受限于本附录的目录范围之外的最终用户提供对应用程序的访问权。

1. 定义

应用程序条目 - 表示应用程序和使用条款的描述，此类描述由客户指定，与客户希望发布至目录或者通过 URL 在目录范围外共享的应用程序有关。

最终用户 - 表示访问 Cloud Service 的用户。

2. 客户联系人信息

IBM 可验证客户提交的联系人信息，并且可以使用客户提供的联系人信息就客户发布的应用程序与客户进行交流，以及向客户提供有关 Cloud Service 的信息。如果 IBM 认为客户违反本附录的条款，那么 IBM 保留暂挂客户对目录的访问权以及发布内容能力的权利。

3. 应用程序限制

客户同意遵守与客户在 Cloud Service 内使用 Watson Work API 创建的任何应用程序相关的以下条款：

- 请勿将包含任何保密信息的应用程序发布给客户或第三方，或者向客户或第三方提供对此类应用程序的访问权。
- 请勿在未预先征得同意的情况下，将包含专有信息的应用程序发布给第三方，或者向第三方提供对此类应用程序的访问权。
- 请勿将应用程序（或者包括来自客户应用程序的链接）发布到包含非法、诽谤、淫秽、攻击性、欺诈或其他令人反感的活动的网站，或者提供对此类应用程序的访问权。
- 请勿发布包含任何敏感个人信息的应用程序或者提供对此类应用程序的访问权，在以上条款的“安全描述（第 2 节）”中定义了此类敏感个人信息。
- 请勿发布有关 13 岁以下儿童的应用程序或者提供对此类应用程序的访问权。
- 请勿发布病毒、蠕虫、缺陷、木马程序、损坏的文件或任何其他破坏性或欺骗性项目或者提供对此类项目的访问权。
- 请勿发布受任何相关方的专利、商标、著作权、商业秘密或其他专有权利保护的应用程序或提供对此类应用程序的访问权，包括但不限于照片、图像或图片，除非客户是此类权利的所有者或者已获得在应用程序中发布此类内容的所有者的同意。如果第三方所有者要求，应承认并标示他们对此部分应用程序的著作权或商标。
- 请勿发布违反这些条款或任何适用法律或法规的应用程序或提供对此类应用程序的访问权。
- 请勿冒充其他人或歪曲客户或任何应用程序来源。
- 请勿发布虚假应用程序或任何可能暗示是由 IBM 发起或支持的应用程序或提供对此类应用程序的访问权。
- 客户的应用程序在存储最终用户内容时必须使用强加密，并且如果缓存了内容，那么必须每 24 小时更新一次。
- 客户的应用程序必须仅使用其自己提供的密钥来访问 Watson Work API。
- 根据适用法律的要求，客户必须按最终用户的要求删除从 Cloud Service 的最终用户处收集的所有内容。此外，从 Cloud Service 中的空间移除客户应用程序后，客户必须删除从最终用户处收集的所有内容。
- 请勿发布允许将从最终用户处收集的内容用于任何形式的广告的应用程序或提供对此类应用程序的访问权。

- 请勿发布允许在未获得明确许可的情况下，将从最终用户处收集的内容用于联系 **Cloud Service** 范围外的最终用户的应用程序，或提供对此类应用程序的访问权。

IBM 可查看客户的应用程序，并保留要求客户对其进行修改以在目录上共享或继续发布的权利。

客户了解并确认，通过将应用程序添加到 **Cloud Service** 并通过 URL 共享或者在目录中发布，即表示客户向最终用户授予对客户的应用程序条目和遵守这些条款、**Cloud Service** 服务描述、相应的基本协议（例如，**Cloud Service** 协议）和客户与应用程序最终用户之间的最终用户协议的公共访问权。

客户授予 IBM 非独占的、免版税的、全球范围内的许可，以使用、显示和分发包含在客户应用程序中或者通过目录提供给 IBM 且作为徽标（“客户标记”）的客户商标，这涉及到客户应用程序的营销和推广。客户表示客户是客户标记的所有者和/或授权许可方，并且不侵犯任何第三方知识产权。在客户与 IBM 之间，与客户标记相关联的所有良好声誉将有助于实现客户收益。IBM 可根据需要重新设定客户标记的格式或调整大小，而不会更改客户标记的整体外观。

客户同意，**Cloud Service** 的专利、著作权、商标和所有其他知识产权中的所有权利一直归 IBM 及其供应商所有。

4. 认知请求限制

Cloud Service 适用于用户和集成应用程序共享内容。此内容由 **Watson Cloud Platform** 认知功能进行分析，以帮助汇总关键主题和消息动态。IBM 保留限制使用 **Watson** 来处理应用程序生成的消息的权利。

5. 面向应用程序使用的最终用户协议

在客户与 IBM 之间，客户自行负责将客户应用程序提供给最终用户并进行许可或者授予客户应用程序的其他权利。客户负责获取适用于客户应用程序的使用的最终用户条款，这些条款可供所有最终用户访问以便在应用程序条目中查看，或者如果向应用程序条目范围外的最终用户提供，则以向最终用户提供在使用应用程序之前查看最终用户的应用程序条款的权益的方式来显示。此类协议可直接介于客户和最终用户之间，并且不会对 IBM 产生任何种类的任何义务或责任。

客户同意，客户与最终用户之间的协议应包含相关条款，至少遵守本附录的条款并且要求任何其他使用客户应用程序的最终用户在使用该应用程序期间同样遵守本附录。

6. 支持

客户负责向最终用户提供有关客户应用程序的支持。

7. IBM Watson Conversation Service Connection

客户可将一个 **IBM Watson Conversation Service** 实例（以下简称“**Watson Conversation**”）连接至其应用程序，以在 **Cloud Service** 内对内容进行分析。客户了解，通过将其应用程序连接到 **Watson Conversation** 并使用应用程序或允许在 **Cloud Service** 内使用应用程序，此应用程序将自动向已连接的 **Watson Conversation** 实例发送某些内容。此外，客户了解，客户必须向 IBM 提供建立此连接时所使用的凭证才能将客户应用程序链接至 **Watson Conversation** 实例。客户负责向 IBM 提供正确的凭证，并且客户了解这样将使客户或其他各方使用客户应用程序的行为导致与所提供的 **Watson Conversation** 凭证关联的帐户产生费用，所产生的费用受到 **Watson Conversation** 实例的帐户所有者单独协定的 **Watson Conversation** 条款的约束。

8. 保证

客户表示并保证：(a) 客户拥有所有应用程序（以及有关应用程序的足够权利、所有权和权益）或者已从任何其他所有者获取所有必要的书面声明、授权和许可，以便在此授予与客户未拥有的应用程序部分相关的许可和其他权利；(b) 此应用程序不会侵犯任何著作权、专利或其他知识产权、隐私或其他任何第三方权利，也不会受到任何此类侵权索赔威胁或主张，而且不存在任何针对客户或任何客户从其获取此类权利的实体的悬而未决的主张；(c) 此应用程序不包含任何病毒或有害代码；(d) 此应用程序不包含被客户或任何第三方视为保密信息或商业机密的任何信息；并且 (e) 如果应用程序不适合，或将变为不适合公开发布或者合法分发的，客户应立即通知 IBM 支持人员。

9. 赔偿

客户同意保护 IBM 及其子公司、关联公司、管理人员、代理、联名单位或其他合作伙伴以及员工免于承担任何法律责任，使其不会因为以下情况而引起的任何索赔或需求而遭到损害，包括合理的律师费用：(i) 由

于客户向目录提交或发布任何应用程序或者向目录范围外的最终用户提供访问权而导致或由此引起的任何第三方提出的任何索赔或需求；(ii) 客户违反本附录；或者 (iii) 客户违反任何其他权利。

在 IBM 与客户之间，由客户而非 IBM 对客户的应用程序全权负责。客户确认由客户而非 IBM 负责因客户应用程序或使用此应用程序而产生的所有索赔，包括但不限于声称违反了以下方面：(a) 任何一方的合法权利或知识产权；或 (b) 任何国家或地区的任何法令、法规或法律。

10. 责任限制

对于向最终用户发布或者提供给最终用户以供其在 **Cloud Service** 内使用的应用程序，IBM 概不负责。客户应自行负责其所创建的应用程序。

IBM 不负责因任何应用程序而引发的任何直接或间接的、特别的或其他后果性损害赔偿，包括但不限于利润损失、可节省金额损失、业务中断、程序或其他数据损失，或者任何附带的、特别或其他后果性经济损害赔偿，即使已被告知此类损害赔偿的可能性时也是如此。

IBM 不作任何明示或默示的保证，包括但不限于有关在 **Cloud Service** 上所发布应用程序或提供给最终用户以供在 **Cloud Service** 内使用的应用程序的不侵权的保证，以及默示的有关适销性以及适用于某种特定用途的保证。IBM 没有义务对此类应用程序提供技术支持。

11. 行动自由

客户了解并同意 IBM 绝无义务以全部或任何方式使用、发布或保持发布的客户应用程序（或其中任何部分）。IBM 可出于任何原因自行决定中断目录，或者限制、中断访问或从目录或者 **Cloud Service** 中除去此应用程序，而无需通知。客户了解 IBM 不会就发布或使用应用程序给予客户任何补偿。

12. 响应声明

IBM 保留监视目录和在 **Cloud Service** 中使用的应用程序的权利，但这并不是一项义务。IBM 还保留自行决定拒绝任何应用程序服务器或除去任何先前发布应用程序的权利。