

## IBM Watson Expert Services

在接受客户订单时，此“服务描述”即应用于加速服务以支持客户的云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

### 1. 加速服务

IBM 提供以下远程交付服务，此服务在本“服务描述”中称为云服务。除非另行指定，否则将在 IBM 位置交付所有服务。本协议中未定义的首字母大写的术语将在以下标题为“定义”的章节中进行定义。

#### 1.1 服务

客户可以从以下可用服务中选择。

##### 1.1.1 IBM Watson Expert Services – Design

此云服务通过 Design Thinking 研讨会评估客户的业务问题/用例，客户可考虑构建利用 IBM Watson Data & AI Services 和其他 IBM 解决方案的应用来解决这些业务问题/用例。

云服务需要客户提供：

- 多学科团队参与研讨会；以及
- 构想或项目。

在此云服务期间，IBM 会开展 IBM Watson 解决方案架构设计师和 IBM Watson 设计师参与的 IBM Design Thinking 研讨会。云服务的成果是最小化可行产品 (MVP) 项目定义、实现 MVP 的路线图以及客户将用于实现 MVP 的相关 Watson 服务标识。

云服务范围如下：

- 分析最多三 (3) 个问题和/或机会描述。根据这些描述的宽度、深度和复杂性，研讨会期间可处理的项可能小于三 (3) 个。
- 讨论期间客户与 IBM 团队一起定义研讨会用例和目标用户。

#### 要执行的活动

此云服务包含以下活动：

##### 活动 1 - 专家服务设计准备

IBM 将在研讨会范围内理解客户的目标用户、痛点、商机以及更广泛的业务和系统环境。IBM 将与客户远程协作，确定研讨会将关注的问题和/或商机描述的范围。

##### 活动 2 - 专家服务设计研讨会

IBM 将开展为期两 (2) 天的实践研讨会，在此期间 IBM 将帮助客户检查问题和/或商机描述，以及最多三 (3) 个关联的目标用户（与所提供的背景材料和信息相关）。IBM 将通过以下方式推进研讨会，即应用 IBM Design Thinking 概念和方法来设计以用户为中心的预期成果并映射 IBM Watson 认知功能来提供支持。

##### 1.1.2 IBM Watson Expert Services – Lear (2 天)

此云服务通过为期两 (2) 天的学习会话，向客户提供有关 IBM Cloud 上可用的 Watson Data & AI Services 的支持服务。

云服务需要客户提供：

- 已定义的相关学习会话先决条件；安排相应的技术主题专家 (SME)、业务 SME 或所选学习会话描述中定义的其他客户参与方，以及“读出”（活动 3）期间的相关利益相关方（如适用）参与学习会话；以及
- 独立获取所确定的 Watson Data & AI Services 的权利。

IBM Watson Expert Services – Learn (2 天) 云服务权利和范围包括:

- 为期两 (2) 天 (每天 8 小时) 的学习会话, 包括动手实验练习 (如适用); 以及
- 访问 IBM 主题专家开发的 Watson 标准实践和方法。

#### 要执行的活动

此云服务包含以下活动:

##### 活动 1 - Watson 专家服务学习启动会话

IBM 将提供学习会话结构的远程交付概述, 并确定学习会话的范围。IBM 将确定在启动活动 2 前必须完成的客户先决条件。

##### 活动 2 - 学习会话

IBM 将为活动 1 中标识的 Watson Data & AI 学习会话提供两 (2) 天知识传授和分析, 包括动手实验会话 (如适用)。

##### 活动 3 - 读出

IBM 将与客户执行发起人一起审查学习会话“支持”。还会要求客户学习会话参与者提供其 Watson 技术体验的反馈。“读出”活动最后将深入讨论客户的后续步骤。

### 1.1.3 IBM Watson Expert Services – Learn (4 天)

此云服务通过为期四 (4) 天的学习会话, 向客户提供有关 IBM Cloud 上可用的 Watson Data & AI Services 的为期四 (4) 天的支持服务。

云服务需要客户提供:

- 已定义的学习会话先决条件;
- 安排相应的技术主题专家 (SME)、业务 SME 或所选学习会话描述中定义的其他客户参与方, 以及“读出”活动期间的相关利益相关方 (如适用) 参与学习会话; 以及
- 独立获取所确定的 Watson Data & AI Services 的权利。

IBM Watson Expert Services – Learn (4 天) 云服务权利和范围包括:

- 为期四天 (每天 8 小时) 的学习会话, 包括动手实验练习 (如适用); 以及
- 访问 IBM 主题专家开发的 Watson 标准实践和方法。

#### 要执行的活动

此云服务包含以下活动:

##### 活动 1 - Watson 专家服务学习启动会话

IBM 将提供学习会话结构的远程交付概述, 并确定学习会话的范围。IBM 将确定在启动活动 2 前必须完成的客户先决条件。

##### 活动 2 - 学习会话

IBM 将为活动 1 中标识的 Watson Data & AI 学习会话提供四 (4) 天支持, 包括动手实验会话 (如适用)。

##### 活动 3 - 读出

IBM 将与客户执行发起人一起审查学习会话“支持”。还会要求客户学习会话参与者提供其 Watson 技术体验的反馈。“读出”会话最后将深入讨论客户的后续步骤。

### 1.1.4 IBM Watson Expert Services – Plan

此云服务为客户提供研讨会, 来指导和推进客户解决方案架构以及划分优先级的解决方案开发路线图的创建和记录, 以便沟通解决方案实施计划。

云服务需要客户提供：

- 已定义且记录的范围声明、业务过程流、用例和人员。建议客户先完成 **IBM Watson Expert Services - Design** 和 **IBM Watson Expert Services - Learn**，然后再开始此云服务；
- 在整个云服务期间安排技术主题专家参与，并在“读出”（活动 4）期间安排相关项目干系人参与；以及
- 独立获取必需的 **Watson API** 的权利。

**IBM Watson Expert Services – Plan** 权利和范围包括：

- 与客户开发团队一起召开的一系列研讨会，以便在客户解决方案中定义 **IBM Watson** 认知功能集成；以及
- 最多三 (3) 个客户所提供的用例和关联的人员、业务流程和机会描述。根据用例的宽度、深度和复杂性，研讨会期间可处理的项可能小于三 (3) 个。研讨会准备活动将允许 **IBM** 团队与客户合作确定此范围。

这些研讨会中涉及的应用通过客户与 **IBM** 团队之间的商讨来确定。

### 要执行的活动

此云服务包含以下活动：

#### **活动 1 - 计划服务准备**

客户将远程识别和确定所有研讨会参与者的可用性，与 **IBM** 一起确定研讨会活动的安排和位置，并确定客户计划以收集所有必需的准备材料。

#### **活动 2 - 远程计划研讨会**

**IBM** 将远程帮助客户相互理解业务和技术方面，选择将作为面对面研讨会焦点的目标用例，选择候选的 **Watson** 功能，以及确定在面对面研讨会前需要澄清的各个方面。

#### **活动 3 - 面对面研讨会**

客户将在此面对面研讨会期间针对 **IBM** 团队推进的针对性业务流程创建和记录解决方案架构。此流程将包括执行可用性评估和创建将指导客户团队未来的详细设计工作的开发路线图。

#### **活动 4 - 研讨会读出**

研讨会参与者将向执行发起人提供研讨会结果摘要，以便通知他们并获取反馈。

### **1.1.5 IBM Watson Expert Services – Build**

此云服务以为期一 (1) 天的计划会话形式向客户提供有关构建 **Watson** 技术原型解决方案的建议，接着在客户主导的原型开发的两 (2) 个开发段内提供 **IBM** 支持。每个开发段的最后是演示进度的回放和下一开发段的计划。在开发段 2 期间，**IBM** 将与客户一起创建试验部署计划。

云服务需要客户提供：

- 基于先前 **Watson** 专家服务项目或等效项结果的应用标识、相应的技术以及数据和架构决策；
- 在整个云服务期间安排技术主题专家参与，并在“开发段 2”回放（活动 4）期间安排相关项目干系人参与；以及
- 独立获取必需的 **Watson API** 的权利。

**IBM Watson Expert Services – Build** 权利和范围包括：

- 与客户开发团队一起开展原型计划研讨会，用于确定特定项目的范围；以及
- 不同技术所需的限制，确保原型的可行性和成功。范围将遵循针对此项目可能采用的关键技术的关键技术限制集。

### 要执行的活动

此云服务包含以下活动：

### **活动 1 - 构建模块启动会议**

IBM 将召开一次 60-90 分钟的远程启动会议，对输入、人员、数据、安排以及运行成功项目所需的其他先决条件进行审查。

### **活动 2 - 原型计划会话**

IBM 和客户将在为期一 (1) 天的面对面会议中审查演示来自功能原型的“未来”用户场景所需的输入。必须在 Watson 专家服务项目之前准备这些输入，并且由客户负责。此外，IBM 将共享标准项目方法和计划以形成原型计划。

### **活动 3 - 开发段 1**

IBM 将审查迄今为止完成的活动并提供有关 IBM Watson 原型开发的纠正指导（如果需要）。将在为期两周 (2) 周时间内完成开发段。初始支持为面对面形式，为期三 (3) 天，以供启动开发。开发段 1 的其余部分支持将远程执行。

### **活动 4 - 开发段 2**

IBM 和客户将吸收来自开发段 1 的反馈，从而在为期一 (1) 周的开发段期间增强原型。以迭代方式创建原型从而使项目团队和项目干系人与最终用户期望保持一致。IBM 和客户还将创建试验部署计划。将远程支持开发段 2，并且将在 IBM 位置保留开发段 2 回放。

### **活动 5 - 项目管理**

IBM 和客户将根据其各自的职责提供项目管理。此活动将提供：IBM 人员的技术方向和控制、项目计划框架、沟通、报告、规程和合同活动。

## **1.1.6 IBM Watson Expert Services – Deploy**

此云服务以启用会话形式向客户提供有关部署试用 IBM Watson 解决方案的建议，接着将在三 (3) 个客户主导的 Watson 试用实施远程开发段内提供 IBM 支持。每个开发段的最后是演示进度的回放和下一开发段的计划。

客户应已预先完成以下 IBM Watson Expert Services - Design、IBM Watson Expert Services - Learn、IBM Watson Expert Services - Plan 和 IBM Watson Expert Services - Build 或等效项。

此云服务需要客户提供：

- 已定义的范围说明、业务流程、用例、人员、定义要在解决方案中使用的 Watson 技术范围的解决方案架构以及 Watson 技术体验；
- 在整个云服务期间安排技术主题专家参与，并在“读出”期间安排相关项目干系人参与；以及
- 独立获取必需的 Watson API 的权利。

在 IBM Watson Expert Services – Deploy 期间，IBM 将与客户开发团队一起开展部署启用会话。此会话将验证用户场景、架构和原型（如果可用），包括高级功能和非功能需求的定义。此云服务将关注于部署 IBM Watson API 服务组件以及与试用解决方案的集成。

### **要执行的活动**

此云服务包含以下活动：

#### **活动 1 - Watson 专家服务部署启动会议**

IBM 将召开一次 60-90 分钟的远程启动会议，对输入、人员、数据、安排以及运行成功项目所需的其他先决条件进行审查。启动会议至少在项目开始前两 (2) 周召开，并在开发段 0 之前一 (1) 周完成所有生成的先决条件。

#### **活动 2 - 开发段 0 - 部署启用**

IBM 和客户将在功能试用中审查演示业务和用户目标所需的输入。如果先前的 IBM Watson Expert Services Cloud Services 未形成计划，那么 IBM 将共享标准项目方法和计划以形成试用的初始开发段。开发段 0 将持续两 (2) 周。

### **活动 3 - 开发段 1 - 部署检查点 1**

IBM 将审查迄今为止完成的操作并提供有关 IBM Watson 试验部署的纠正指导（如果需要）。将在为期两 (2) 周的开发段的第二周提供支持。

### **活动 4 - 开发段 2 - 部署检查点 2**

IBM 和客户将吸收来自开发段 1 的反馈，从而在此为期两 (2) 周的开发段期间增强试用。以迭代方式创建原型从而使项目团队和项目干系人与最终用户期望保持一致。优先考虑准确性、精度和可靠性以及准备任何部署操作需求。IBM 将在开发段 2 的第 2 周支持此开发段。

### **活动 5 - 开发段 3 - 部署审查**

IBM 将通过引入开发段 2 反馈并审查试用解决方案的部署准备情况，远程支持开发段 3。开发段 3 持续时间为两 (2) 周。

### **活动 6 - 项目管理**

IBM 和客户将根据其各自的职责提供项目管理。此活动的目的是为 IBM 人员提供技术方向和控制，以及提供项目计划框架、沟通、报告、规程和合同活动

#### **1.1.7 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard)**

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting 在客户进入 IBM Support Portal 后三 (3) 个月的项目生命周期的所有阶段内，以补充方式支持客户远程访问 IBM 认知专家资源。

此云服务包括：

- a. 针对通过 IBM Support Portal 提交的请求的无限制 Watson 专家问题及解答，支持五 (5) 个用户；以及
- b. 访问 On Demand Consulting Watson Academy On-line Course。
- c. 定期按需咨询时事通讯；以及

三 (3) 小时答疑时间，可根据客户请求在此云服务期间用于远程咨询活动。双方在提供此服务之前以书面形式相互达成此活动期间将执行的工作范围以及日期。SME 答疑时间可以一次性用完，也可以用于多个活动，但必须安排为至少三十 (30) 分钟的时间段。SME 答疑时间不可退，并且将在三 (3) 个月期限结束时到期。此云服务关注于帮助客户使用以下普遍可用（而非“不推荐”、“试验”或“beta”）的产品：

- Watson API、Watson Studio、Watson Knowledge Catalog 和 Analytics Engine
- Watson 业务解决方案

此云服务目标是针对一系列主题提供帮助，包括：

- 解决方案架构
- 部署计划
- 操作最佳实践
- 升级或迁移帮助
- API 答疑
- 诊断指导
- 测试/性能优化指导
- 知识/技能共享/答疑
- 现有/旧解决方案维护

将针对客户提及的最多五 (5) 个授权客户提供此云服务。

此云服务不会替换 IBM 支持组织的角色，IBM 支持组织应继续充当技术问题的处理者。技术事件超出此云服务的范围。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持指南》，其中提供技术支持联系信息以及特定产品的其他信息和流程。

IBM 将采取合理的商业手段，在 16 个标准服务小时（2 个工作日）内，在星期一到星期五上午 8 点和下午 5 点之间，在 IBM 人员的工作位置进行响应，本地节假日除外。将根据有关客户获取必需帮助的最适合的替代路径的指南，处理超出范围的问题。此云服务仅支持英文。

### 1.1.8 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium)

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting 在客户进入 IBM Support Portal 后三 (3) 个月的项目生命周期的所有阶段内，以补充方式支持客户远程访问 IBM 认知专家资源。

此云服务包括：

- a. 针对通过 IBM Support Portal 提交的请求的无限制 Watson 专家问题及解答，支持十 (10) 个用户；
- b. 访问 On Demand Consulting Watson Academy On-line Course；
- c. 定期按需咨询时事通讯；
- d. 每周互锁呼叫，持续时间不超过一 (1) 小时，由 IBM 主持，旨在讨论客户项目、问题、关注点以及潜在服务；以及
- e. 四十八 (48) 小时答疑时间，根据客户请求用于在此云服务期间的活动。双方在呈现服务前以书面形式相互达成此活动期间将执行的工作范围以及日期和位置（远程交付或 IBM 位置）。SME 答疑时间可一次性全部使用，或者用于多个活动，但是在 IBM 位置进行时，必须安排为至少八 (8) 小时区块，远程交付时至少为一 (1) 小时区块。SME 答疑时间不可退，并且将在三 (3) 个月期限结束时到期。

此云服务关注于帮助客户使用以下普遍可用（而非“不推荐”、“试验”或“beta”）的产品：

- Watson API、Watson Studio、Watson Knowledge Catalog 和 Analytics Engine
- Watson 业务解决方案

此云服务目标是针对一系列主题提供帮助，包括：

- 解决方案架构
- 部署计划
- 操作最佳实践
- 升级或迁移帮助
- API 答疑
- 诊断指导
- 测试/性能优化指导
- 知识/技能共享/答疑
- 现有/旧解决方案维护

将针对客户提及的十 (10) 个授权客户提供此云服务。

此云服务不会替换 IBM 支持组织的角色，IBM 支持组织应继续充当技术问题的处理者。技术事件超出此云服务的范围。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持指南》，其中提供技术支持联系信息以及特定产品的其他信息和流程。

IBM 将采取合理的商业手段，在十六 (16) 个标准服务小时（两 (2) 个工作日）内，在星期一到星期五上午 8 点和下午 5 点之间，在 IBM 人员的工作位置进行响应，本地节假日除外。将根据有关客户获取必需帮助的最适合的替代路径的指南，处理超出范围的问题。此云服务仅支持英文。

## 2. 数据保护和保护数据表

如果当前的欧盟通用数据保护条例适用于客户提供的个人数据，那么 <http://ibm.com/dpa> 中提供的 IBM 数据处理附件 (DPA) 以及 DPA 附录将适用于并补充本协议。

### 3. 服务级别和技术支持

以下条款适用于 IBM Watson Expert Services - On Demand Consulting (Standard) 云服务和 IBM Watson Expert Services - On Demand Consulting (Premium) 云服务。

IBM 将采取合理的商业手段，在 16 个标准服务小时（两 (2) 个工作日）内，在星期一到星期五上午 8 点和下午 5 点之间，在 IBM 人员的工作位置进行响应，本地节假日除外。将根据有关客户获取必需帮助的最适合的替代路径的指南，处理超出范围的问题。此云服务仅支持英文。

### 4. 权利和计费信息

#### 4.1 收费标准

加速服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 互动是与云服务相关的专业或培训服务。

#### 4.2 远程服务费用

无论是否使用远程服务，远程服务都将在购买之日起 90 天后到期。

### 5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

#### 5.1 材料

由 IBM 在履行这些服务并交付给客户期间所创建的材料（不包含这些材料可能依据的任何已有作品）是适用法律允许范围内的雇用作品，并由客户所有。客户授予 IBM 对这些材料的使用、执行、复制、展示、运行、再许可、分发和制作衍生作品的不可撤销、非排他的、全球范围内的和已付费的许可。

#### 5.2 反馈

客户可建议 IBM 增强 IBM 的产品或服务（以下简称“反馈”）。客户没有提供反馈的义务，IBM 可自由使用客户提供的所有反馈。

#### 5.3 服务活动和职责

IBM 将向客户提供“服务活动和职责”文档，此文档进一步描述了 IBM 和客户对所执行的每个活动的职责。客户同意在“服务活动和职责”文档的进一步指导下，与 IBM 一同执行本“服务描述”中所列的活动。

#### 5.4 交付作品

以下项将交付给客户。所有项将以软拷贝格式交付。

客户将拥有项目材料的版权。

##### 5.4.1 IBM Watson Expert Services - Design (1.1.1 节) 的可交付件

要交付的项	目的和内容	可交付类型
设计研讨会读出*	演示格式的读出，其中概述研讨会活动和成果。读出将包含以下综合内容： <ul style="list-style-type: none"><li>● 目标用户的移情图；</li><li>● “按现状”场景；</li><li>● 目标用户的理念和需求陈述；</li><li>● 目标用户的“未来”场景；</li><li>● 与 IBM Watson 认知功能一致的最多三 (3) 个“未来”场景的优先级划分；以及</li><li>● 用于实施最多三 (3) 个“未来”场景的高级路线图。</li></ul>	项目材料

\* 包含 IBM 已有作品。

#### 5.4.2 IBM Watson Expert Services - Learn (2 天) (1.1.2 节) 的可交付件

要交付的项	目的和内容	可交付类型
先决条件文档模板*	将在启动会话期间提供并审查先决条件文档模板。期望客户在服务项目前按照指示完成文档。	项目材料
学习工作簿*	由服务项目的关键详细信息组成，并且捕获在学习会话期间确定并完成的所有操作项。	项目材料
学习模块反馈摘要*	记录客户 SME 和项目干系人有关其 Watson 技术体验的反馈，并为客户提供推荐的后续步骤。	项目材料

\* 包含 IBM 已有作品。

#### 5.4.3 IBM Watson Expert Services - Learn (4 天) (1.1.3 节) 的可交付件

要交付的项	目的和内容	可交付类型
先决条件文档模板*	将在启动会话期间提供并审查先决条件文档模板。期望客户在服务项目前按照指示完成文档。	项目材料
学习工作簿*	由服务项目的关键详细信息组成，并且捕获在学习会话期间确定并完成的所有操作项	项目材料
学习模块反馈摘要*	记录客户 SME 和项目干系人有关其 Watson 技术体验的反馈，并为客户提供推荐的后续步骤。	项目材料

\* 包含 IBM 已有作品。

#### 5.4.4 IBM Watson Expert Services - Plan (1.1.4 节) 的可交付件

要交付的项	目的和内容	可交付类型
内容库存模板*	记录描述参与者在业务流程中使用的内容的元数据。此元数据用于确定解决方案架构的解决方案实施和操作需求。	项目材料
解决方案体系结构工作簿模板*	一组预先定义的模板，其中记录解决方案的结构（业务范围、未来过流程、逻辑组件模型、高级操作模型、组件交互图、风险和问题）、可行性评估和开发路线图。该组模板采用适合要捕获的信息类型的 MSWord、MS Powerpoint、MSExcel 或 JPG 形式。	项目材料
研讨会读出摘要演示模板*	MS PPT 格式的示范性读出演示模板，用于指导开发团队创建读出演示。	项目材料

\* 包含 IBM 已有作品。

#### 5.4.5 IBM Watson Expert Services - Build (1.1.5 节) 的可交付件

要交付的项	目的和内容	可交付类型
启动会议议程*	计划三 (3) 天会话。计划包括议程、参与者和任何先决条件。	项目材料
原型计划会话议程*	会话议程，包括时间安排和展示信息（例如，用例或体系结构）的职责。	项目材料
构建模块先决条件模板*	确保四 (4) 周服务项目成功的先决条件。先决条件包含用户场景文档、详细的用例文档、需求可跟踪性文档以及架构宏设计文档。	项目材料
原型计划会话报告*	记录会话的成果。报告将包含需求、架构、依赖性和假定。	项目材料
原型实施计划*	用于针对 Watson API 实施解决方案的基本活动。此实施计划以活动和方法为中心。	项目材料
开发段检查点报告*	实时报告，其中记录 IBM 与客户开发团队之间的交互以捕获决策和反馈。	项目材料
试验部署计划*	项目服务下一阶段的计划，基于原型构建的可部署的试用。	项目材料

\* 包含 IBM 已有作品。



#### 5.4.6 IBM Watson Expert Services - Deploy (1.1.6 节) 的可交付件

要交付的项	目的和内容	可交付类型
Watson 专家服务部署先决条件*	确保成功服务项目的先决条件。先决条件包括用例、用户场景和推荐解决方案的架构。	项目材料
支持方法文档 (如果适合) *	基于先前的专家服务模块, 特定用例场景、解决方案设计文档、用户场景和其他文档可为服务项目提供帮助。将在可行情况下提供文档	项目材料
模板实施计划*	用于针对 Watson API 实施解决方案的基本活动。此实施计划以活动和方法为中心。	项目材料

\* 包含 IBM 已有作品。

### 5.5 定义

**内容** - 根据《云服务协议》、《客户关系协议》或《云服务通用条款》中的相应定义, 内容包含但不限于数据、数据库、内容文集、字典、问答及其他添加注释的训练数据, 或者是客户或 IBM 依照本“服务描述”提供或代表客户或 IBM 提供的任何其他信息, 其目的是将此类材料用于 IBM Watson。需要澄清的是, 一方的内容不包含任何公开可用的内容或另一方的内容。

**开发路线图** - 一组高级开发任务, 描述实施解决方案和/或解决问题所需的事项, 以及要用作创建详细开发计划的输入的相关依赖性。

**已有作品** - 拥有著作权的作品、IBM 内容以及交付给客户和/或客户可访问但不属于根据本“服务描述”创作的其他项, 以及根据本“服务描述”对此类作品或项所做的任何修改或增强。某些“已有作品”适用其单独的许可协议或云订购协议 (“已有许可作品”)。“已有许可作品”示例可包括 IBM Watson 和 IBM 内容。IBM 是“已有作品”的唯一所有者。“已有作品”包含对本云服务的已交付项所做的修改或增强。

**高级操作模型** - 解决方案所涉及的 IT 系统之间的互连和交互的定义。识别物理边界并充当识别解决方案的非功能需求的上下文。

**IBM Cloud** - IBM Cloud 是客户部署其利用 Watson Developer Cloud services 开发的应用程序的云平台。

**IBM Design Thinking** - IBM Design Thinking 是供团队以企业速度和规模理解和交付较好用户成果的框架。使用 IBM Design Thinking 从关注于用户成果、多学科团队和永不停息的创造精神开始。IBM 将这些部分融入一个强大的行为模型和一组关键实践, 从而将设计理念扩展至甚或最强大的复杂项目。

**IBM Watson** - 一个 IBM 分析平台, 此平台使用自然语言处理、文本、信号和图像处理、机器学习技术或其他认知功能对数据和内容进行分析和处理。例如, IBM Watson 包含 IBM Watson 文集、IBM Watson 模型、IBM Watson 算法、应用程序编程接口 (API) 及相关软件、服务和工具, 另外还包含任何衍生作品或后续的修改或增强。

**人员** - 扮演企业内业务流程相关的特定角色的个人的原型描述。这些也被称为**参与者**或**目标用户**。此描述捕获所提供的业务流程中所涉及的个人的本质。此本质包含如下主题: 业务职责和目标的范围以及工作方式 (例如, 在办公室工作、出差) 等。

**项目材料** - IBM 根据本“服务描述”为客户开发并向客户交付的拥有著作权的作品。项目材料不包含“已有作品”。

**概念证明** - 概念证明 (POC) 为如下活动: 其目标是演示应用某种 (或一组) 技术以满足期望的业务成果的可行性。POC 并非端到端解决方案, 但是会生成足够的可演示工件进行正面确认, 技术以及相应的假设 可 满足期望的业务成果。POC 与技术证明 (POT) 不同, POC 将使用实际业务内容 (例如, 实际业务相关用例) 作为 POC 的基础。

**解决方案架构** - IT 组件的结构、交互和需求的描述, 支持企业的各类重点业务操作或活动。

**用例** - 一组操作、事件或步骤, 通常在参与者和系统之间发生, 用于实现期望的成果。参与者可以是人员或其他外部系统。

**用户场景** - 最终用户与 IBM Watson 解决方案及关联系统交互的端到端描述，用于定义解决方案的高级别作用域、功能性及非功能性需求。这些详细信息可帮助通告设计决策和解决方案决策。用户场景不属于项目材料。

**可行性评估** - 审查解决方案架构，重点在于确定构建所定义的解决方案的可行性。针对任何已确定的问题领域提供问题和潜在补救措施列表。

## 数据处理附件之附录

本数据处理附件之附录（DPA 附录）为以下服务指定了 DPA：

- IBM Watson Expert Services – Design
- IBM Watson Expert Services – Learn（2 天和 4 天）
- IBM Watson Expert Services – Plan
- IBM Watson Expert Services – Build
- IBM Watson Expert Services – Deploy
- IBM Watson Expert Services - On Demand Consulting（Standard 和 Premium）

### 1. 处理

IBM 将按照 SD 所述以及本 DPA 附录中补充的内容和指定的方式来处理本服务所涉及的客户个人数据。

#### 1.1 处理活动

客户个人数据的处理活动包括：

- 组合
- 删除
- 隐藏
- 模糊化
- 解析
- 读取
- 接收
- 发送
- 共享
- 存储
- 变换
- 更新

### 2. 客户个人数据

#### 2.1 数据主体类别

- 客户员工（包括临时工、志愿者、委派员工、培训员工、退休员工、等待入职员工和求职者）
- 客户关联公司员工（包括临时工、志愿者、委派员工、培训员工、退休员工、等待入职员工和求职者）
- 客户的（潜在）顾客（前提是这些（潜在）顾客为个人）
- 客户的业务合作伙伴（前提是这些业务合作伙伴为个人）
- 客户的访问者
- 客户的供应商和分包商（前提是这些供应商和分包商为个人）
- 客户代理、顾问和其他专家（承包商）

以上列表是有关通常可在本服务范围内处理其个人数据的数据主体的类别的信息。鉴于服务的性质，客户知晓 IBM 无法验证或维护以上数据主体类别列表。因此，客户将通过电子邮件向 IBM 告知客户所要求的对

上述列表的任何更改。IBM 将根据协议处理以上列出的所有数据主体的个人数据。如果数据主体类别列表的更改需要对协定的处理内容进行更改，客户应按 DPA 中的规定向 IBM 提供“其他说明”。

## 2.2 个人数据类型和特殊类别的个人数据

### 2.2.1 个人数据的类型

以下列表规定了通常可在本服务范围内处理的客户个人数据类型：

- 个人能力和资质
  - 职业和雇佣信息
- 个人特征
  - 意见
  - 个人偏好和兴趣
- 个人习惯与活动
  - 行为
  - 使用的资源
- 个人身份
  - 个人
  - 在线访问和认证凭证
  - 在线连接和网络连接数据
  - 在线标识
  - 个人姓名
  - 技术标识

### 2.2.2 特殊类别的个人数据

通常可在本服务范围内处理的特殊类别的客户个人数据包括：

- 无。

### 2.2.3 一般条款

以上第 2.2.1 和 2.2.2 节中的列表规定了有关可在本服务范围内处理的客户个人数据类型和特殊类别的客户个人数据的信息。

鉴于服务的性质，客户承认 IBM 无法验证或维护以上客户个人数据类型和特殊类别的客户个人数据的列表。因此，客户将通过电子邮件向 IBM 告知客户所要求的对上述列表的任何更改。IBM 将根据协议处理以上列出的所有客户个人数据类型和特殊类别的客户个人数据。如果对客户个人数据类型和特殊类别的客户个人数据列表的更改需要对协定的处理行为进行更改，客户应按 DPA 中的规定向 IBM 提供“其他指示”。

## 3. 技术和组织措施，以及责任分配

适用于此服务的技术和组织措施 (TOM) (包括各方职责范围) 都应该在项目开始时确定。客户确认自己有义务根据以上规定或者相应的数据保护法律的要求，在自己的职责范围领域内实施相应的 TOM。

## 4. 客户个人数据的删除与归还

客户将能够在服务到期或终止之前删除和/或复制客户个人数据。IBM 将于服务结束时删除所有客户个人数据。

## 5. 国际数据传输

- 无。

## 6. 数据隐私官员或其他控制者

客户负责以电子邮件的形式提供有关其数据隐私官员及其他所有控制者（包括他们的数据隐私官员）的完整而准确的最新信息。

## 7. IBM 隐私联系人

可通过 [DPA.Help.project@uk.ibm.com](mailto:DPA.Help.project@uk.ibm.com) 联系 IBM 隐私联系人。