

IBM Watson Assistant Premium Reserved

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

Služba IBM Watson Assistant Premium Reserved Cloud Service umožňuje uživatelům přidávat funkce konvenční konverzace do aplikací, které vyvíjejí s použitím porozumění přirozenému jazyku a interakcí v rámci konverzací prostřednictvím rozhraní API nebo uživatelského rozhraní služby Cloud Service.

Tato služba Cloud Service představuje nasazení pro jednoho klienta s izolovanými výpočetními komponentami a šifrováním přenášených i uložených dat na sdílené infrastruktuře IBM Cloud.

IBM Cloud je technickým předpokladem pro používání služby IBM Watson Assistant Premium Reserved. Noví uživatelé se pro získání přístupu mohou registrovat prostřednictvím online registračního formuláře: <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

Tato služba Cloud Service opravňuje Zákazníka k Instanci využití na základě Velikosti prostředí spočívající v předdefinovaném maximálním počtu volání rozhraní API, jak je uvedeno níže:

Velikost prostředí	Počet Volání API za měsíc
IBM Watson Premium Reserved, 20 000 volání API	Až 20 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 100 000 volání API	Až 100 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 250 000 volání API	Až 250 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 500 000 volání API	Až 500 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 1 000 000 volání API	Až 1 000 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 2 000 000 volání API	Až 2 000 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 3 000 000 volání API	Až 3 000 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 5 000 000 volání API	Až 5 000 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 10 000 000 volání API	Až 10 000 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 15 000 000 volání API	Až 15 000 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 20 000 000 volání API	Až 20 000 000 volání API
IBM Watson Premium Reserved, 30 000 000 volání API	Až 30 000 000 volání API

2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahující se k využívání služeb Cloud Service a funkcí ochrany údajů, pokud existují, jsou uvedeny v této části. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datové listy mohou být dostupné pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Navzdory jakýmkoli lokálním zákonným praktikám nebo zvyklostem strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Následující Datové listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti. Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat ochranu dat služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

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

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA. Pokud se uplatňuje DPA, platí závazek společnosti IBM zasílat oznámení o změnách Dílčím zpracovatelům a právo Zákazníka vznášet námitky proti těmto změnám dle ustanovení DPA.

2.1 Přednostní podmínky datového listu

Datový list upravuje Typy Osobních údajů a Zvláštní kategorie Osobních údajů, které mohou být obecně zpracovávány v rámci této služby Cloud Service. Zákazník by neměl používat Typy Osobních údajů, Zvláštní kategorie, Osobních údajů nebo jiné Osobní údaje v této službě Cloud Service jako školicí údaje nebo údaje, které jsou použita k obohacení této služby Cloud Service a vlastních modelů.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku jako jedna nabídka za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

3.2 Úrovně služeb

Tato SLA se neuplatní na sady nástrojů, které mohou být součástí služby Cloud Service a které se používají k sestavení a konfiguraci služby Cloud Service.

IBM poskytuje 99,9% dostupnost provozuschopnosti SLA pro službu Cloud Service konfigurovanou pro vysokou dostupnost, pokud jsou služby poskytovány přes více prostředí v geograficky oddělených datových střediscích v rámci jednoho Regionu určeného IBM. Region IBM je označené geografické umístění, v němž jsou hostována data. Zákazník má nárok na poskytnutí dobropisu dle níže uvedených pravidel:

High Availability Multiple Premium Environment Availability Service Level	Single Premium Environment Availability Level	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Méně než 99,9 %	Méně než 99,5 %	10 %
Méně než 99,5 %	Méně než 99,0 %	25 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím stránek

<https://developer.ibm.com/bluemix/> nebo Stack Overflow na adrese

<http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix>. Příručka podpory SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Zákazník může odesílat žádosti o podporu (tikety) s popisem problému v souladu s příslušnými zásadami poskytování podpory. Zásady poskytování podpory pro Služby platformy a infrastruktury (Platform and Infrastructure Services) jsou k dispozici prostřednictvím uživatelského rozhraní IBM Cloud UI, kde naleznete podrobnosti k nabízeným možnostem podpory a informace týkající se přístupu, pracovní doby poskytování podpory, klasifikace závažnosti a prostředků/omezení podpory. IBM vynakládá komerčně přiměřené úsilí k tomu, aby reagovala na žádosti o podporu; v případě podpory základní úrovně však není definován žádný cíl maximální doby odezvy.

Není-li písemně ujednáno jinak, podpora se poskytuje pouze Zákazníkovi (a jeho oprávněným uživatelům), nikoli koncovým uživatelům řešení Zákazníka. Za poskytování veškeré zákaznické podpory a služeb koncovým uživatelům Zákazníka odpovídá výhradně Zákazník samotný.

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Instance je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

5.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné používání služby Cloud Service během období měření překračuje oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude poplatek za překročení účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu v měsíci následujícím po takovém překročení.

Přečerpání bude počítáno na základě Instancí, kde každou Instanci tvoří 1000 Volání API.

5.3 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

5.4 Ověření

Zákazník i) povede a na vyžádání poskytne záznamy a výstupy ze systémových nástrojů v rozsahu přiměřeně potřebném pro IBM a jejího nezávislého auditora pro účely kontroly dodržování této Smlouvy

ze strany Zákazníka a ii) neprodleně objedná a uhradí veškerá požadovaná oprávnění dle příslušné aktuální sazby IBM a uhradí i další poplatky a závazky stanovené na základě výsledků takového ověření, které IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby Cloud Service a ještě dva roky poté.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Obnovení podléhá ročnímu zvýšení ceny dle ustanovení cenové nabídky. V případě, že k automatickému obnovení dojde po doručení oznámení IBM o stažení služby Cloud Service, doba obnovení skončí ke konci aktuálního období prodloužení nebo k ohlášenému datu stažení, podle toho, co nastane dříve.

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník nepodá 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

7.2 Průběžné doručování a vylepšení modelu

7.2.1 Průběžné doručování

Tato služba Cloud Service funguje v rámci modelu průběžného doručování, který umožňuje aktualizace, aniž by Zákazníkovi způsobil odstavky.

7.2.2 Vylepšení modelu

Základní učební moduly Cloud Service mohou být IBM pravidelně upravovány na základě učení s cílem vylepšit výkon modulu. Stávající modely, které Zákazník naučil v nasazení Cloud Service, nebudou bezprostředně ovlivněny. Modely s vypršenou platností budou aktualizovány na aktuální model, pokud tak již Zákazník neučinil, a to bez narušení Cloud Service. V každém nově naučeném modelu bude obsažen poslední dostupný model.

7.2.3 Zálohování

Služba Cloud Service nabízí bezplatné funkce zálohování spravované IBM ve vztahu k databázím Zákazníka, které obsahují modelová data školení anebo přizpůsobená modelová data. Zálohy jsou v rámci regionu uchovávány napříč zónami dostupnosti v cloudových datových střediscích IBM pomocí úložišť objektů na základě následujícího plánu uchování:

- denní zálohy na 7 dní,
- týdenní zálohy na 4 týdny,
- měsíční zálohy na 3 měsíce.

Každá záloha představuje nejaktuálnější verzi dat, která v daném čase existují. Doby uchování plynule přecházejí; poslední záloha pro období představuje první zálohu pro větší časový interval (např. záloha na 7 dní představuje první týdenní zálohu). Po zastarání jsou zálohy odstraněny a lze je poskytnout Zákazníkovi, ale pouze v případě Zotavení z havárie IBM (např. celosystémová selhání, poškození dat atd.)

Zálohy dat jsou opatřeny časovým razítkem; na identifikaci dne a hostovaného umístění IBM, které si Zákazník přeje obnovit, bude muset Zákazník poskytnout společnosti IBM součinnost.

7.3 Licence k Předem naučenému obsahu

Pokud se Zákazník rozhodne používat Předem naučený obsah, budou platit také následující podmínky: IBM uděluje Zákazníkovi odvolatelnou (to však pouze v případě ukončení nebo uplynutí této Smlouvy), nevýhradní, nepostoupitelnou, celosvětově platnou, plně uhrazenou licenci k používání, spouštění, reprodukci, provádění a modifikaci Projevů poskytovaných s Předem naučeným obsahem, pro interní (pouze Zákazníkovo) používání a za výhradním účelem rozšiřování, vylepšování nebo přizpůsobení školení služby IBM Cloud Service. Společnost IBM neodpovídá za školicí data, která vzniknou v důsledku Zákazníkova používání a úprav Předem naučeného obsahu, a na tato data se nebudou vztahovat ani záruky IBM. Společnost IBM dále neodpovídá za údržbu nebo podporu modifikované knihovny Předem naučeného obsahu, která obsahuje rozšíření Zákazníka, vylepšení nebo přizpůsobení. Projevy znamenají výrazy a fráze pro konkrétní Záměry, používané jako základ pro učení služeb IBM Cloud Services. Záměry jsou účel nebo cíl vyjádřený v zadání, například odpověď na otázku nebo zpracování platby faktury. Po rozpoznání Záměru vyjádřeného v zadání může služba IBM Cloud Service zvolit správný průběh dialogu, jímž bude na tento Záměr reagovat.

7.4 Zpětná vazba

Zákazník může navrhnout, aby IBM rozšířila IBM Watson ("Zpětná vazba"). Zákazník nemá žádnou povinnost Zpětnou vazbu poskytnout a IBM smí volně používat jakoukoliv Zpětnou vazbu poskytnutou Zákazníkem.