

IBM Watson Assistant Premium Reserved

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service, den IBM für den Kunden erbringt. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

Mit dem Cloud-Service IBM Watson Assistant Premium Reserved können Benutzer den von ihnen entwickelten Anwendungen über die API oder Benutzerschnittstelle des Cloud-Service konventionelle Dialogfunktionen hinzufügen, die auf dem Verstehen natürlicher Sprache und konventionellen Interaktionen basieren.

Bei diesem Cloud-Service handelt es sich um eine Single-Tenant-Implementierung mit isolierten Rechenkomponenten sowie Verschlüsselung von Daten bei der Übertragung (in Transit) und ruhenden Daten (at Rest) in einer gemeinsam genutzten IBM Cloud-Infrastruktur.

Die IBM Cloud ist eine technische Voraussetzung für die Nutzung des Service IBM Watson Assistant Premium Reserved. Neue Benutzer können sich über das Onlineregistrierungsformular unter <https://console.ng.bluemix.net/registration/> für den Zugriff registrieren.

Dieser Cloud-Service berechtigt den Kunden zu einer Nutzungsinstanz, basierend auf einer Umgebungsgröße mit einer vordefinierten Anzahl an API-Aufrufen pro Monat, wie nachstehend beschrieben:

Umgebungsgröße	Anzahl an API-Aufrufen pro Monat
IBM Watson Premium Reserved 20,000 API Calls	Bis zu 20.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 100,000 API Calls	Bis zu 100.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 250,000 API Calls	Bis zu 250.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 500,000 API Calls	Bis zu 500.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 API Calls	Bis zu 1.000.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 API Calls	Bis zu 2.000.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 API Calls	Bis zu 3.000.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 API Calls	Bis zu 5.000.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 API Calls	Bis zu 10.000.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 API Calls	Bis zu 15.000.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 API Calls	Bis zu 20.000.000 API-Aufrufe
IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 API Calls	Bis zu 30.000.000 API-Aufrufe

2. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die

verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

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

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

2.1 Übergeordnete Bedingungen für Datenblätter

Im Datenblatt sind die Arten personenbezogener Daten und die besonderen Kategorien personenbezogener Daten aufgeführt, die generell innerhalb dieses Cloud-Service verarbeitet werden können. Daten, die zu den Arten personenbezogener Daten oder den besonderen Kategorien personenbezogener Daten gehören, oder sonstige personenbezogene Daten dürfen in diesem Cloud-Service nicht als Trainingsdaten oder als Daten zur Aufbereitung dieses Cloud-Service oder kundenspezifischer Modelle verwendet werden.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen

beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

3.2 Service-Levels

Dieses SLA gilt nicht für die Toolsets, die ggf. zum Lieferumfang des Cloud-Service gehören und für die Erstellung und Konfiguration des Cloud-Service verwendet werden.

IBM bietet ein Verfügbarkeits-SLA von 99,9 % für diesen Cloud-Service, der für Hochverfügbarkeit konfiguriert ist, sofern die Services in mehreren Umgebungen in geografisch getrennten Rechenzentren innerhalb einer (1) von IBM angegebenen Region bereitgestellt werden. Eine „IBM Region“ ist ein von IBM angegebener Standort, an dem Daten gehostet werden. Der Kunde hat in folgenden Fällen Anspruch auf eine Gutschrift:

Service-Level für die Verfügbarkeit für mehrere Premium-Umgebungen mit Hochverfügbarkeit	Service-Level für die Verfügbarkeit für eine einzelne Premium-Umgebung	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,9 %	Unter 99,5 %	10 %
Unter 99,5 %	Unter 99,0 %	25 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service ist unter <https://developer.ibm.com/bluemix/> oder in Stack Overflow unter <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix> verfügbar. Der von IBM unter https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

Der Kunde hat die Möglichkeit, ein Support-Ticket einzureichen, in dem das Problem gemäß den anwendbaren Verfahren der Unterstützungsrichtlinie beschrieben wird. Die Unterstützungsrichtlinien für Plattform- und Infrastrukturservices können in der IBM Cloud-Benutzerschnittstelle eingesehen werden und enthalten Einzelheiten zu den verfügbaren Unterstützungsoptionen sowie Informationen über den Zugriff, die Unterstützungszeiten, die Klassifizierung der Fehlerklassen, Unterstützungsressourcen und Beschränkungen. IBM wird Unterstützungsanfragen mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand beantworten; die Basisunterstützung beinhaltet jedoch keine Zielsetzungen für bestimmte Reaktionszeiten.

Sofern schriftlich nicht abweichend vereinbart, wird Unterstützung nur für den Kunden (und seine berechtigten Benutzer) und nicht für die Endbenutzer der Lösungen des Kunden zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, seinen Endbenutzern Unterstützungs- und Serviceleistungen bereitzustellen.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erworben werden, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

5.2 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird die Nutzungsüberschreitung im Folgemonat zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

Nutzungsüberschreitungen werden auf Instanzbasis berechnet, wobei jede Instanz 1.000 API-Aufrufe umfasst.

5.3 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

5.4 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht. Verlängerungen unterliegen einer jährlichen Preiserhöhung gemäß der Angabe in einem Angebot. Falls die automatische Verlängerung nach der Benachrichtigung von IBM über die Vertriebeinstellung des Cloud-Service eintritt, endet die Verlängerungslaufzeit mit Ablauf der derzeitigen Verlängerungslaufzeit oder zum angekündigten Datum der Vertriebeinstellung, wobei das frühere Datum maßgeblich ist.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder

Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 Kontinuierliche Bereitstellung (Continuous Delivery) und Modellverbesserungen

7.2.1 Continuous Delivery

Dieser Cloud-Service wird im Rahmen eines Continuous-Delivery-Modells angeboten, das Updates ohne Ausfallzeiten für den Kunden erlaubt.

7.2.2 Modellverbesserungen

Abhängig von den Lernfortschritten können die zugrunde liegenden Lernmodelle im Cloud-Service regelmäßig von IBM geändert werden, um deren Leistung zu verbessern. Vorhandene Modelle, die der Kunde in einem bereitgestellten Cloud-Service trainiert hat, sind nicht direkt betroffen. Abgelaufene Modelle werden ohne Unterbrechung des Cloud-Service auf das derzeitige Modell aktualisiert, falls die Aktualisierung nicht bereits vom Kunden vorgenommen wurde. In jedes trainierte neue Modell wird das neueste verfügbare Modell integriert.

7.2.3 Sicherung

Der Cloud-Service bietet von IBM verwaltete Sicherungsfunktionen für Kundendatenbanken, die Trainings- und/oder kundenspezifische Modelldaten enthalten, ohne gesonderte Berechnung. Die Sicherungen werden über Verfügbarkeitszonen einer bestimmten Region in IBM Cloud-Rechenzentren innerhalb von Objektspeichern gemäß dem folgenden Aufbewahrungsplan vorgehalten:

- Tägliche Sicherungen werden 7 Tage lang aufbewahrt
- Wöchentliche Sicherungen werden 4 Wochen lang aufbewahrt
- Monatliche Sicherungen werden 3 Monate lang aufbewahrt

Jede Sicherung enthält die aktuellste zum jeweiligen Zeitpunkt verfügbare Version der Daten. Die Aufbewahrungsfristen gehen fließend ineinander über; die letzte Sicherung eines bestimmten Zeitraums stellt die erste Sicherung des größeren Zeitfensters dar (d. h., die tägliche Sicherung des 7. Tages wird zur ersten wöchentlichen Sicherung). Ältere Sicherungen werden gelöscht. Sicherungen können dem Kunden bereitgestellt werden, jedoch nur im Fall von IBM Disaster-Recovery (z. B. systemweite Fehler, beschädigte Daten).

Die Datensicherungen werden mit einer Zeitmarke versehen. Der Kunde muss in Zusammenarbeit mit IBM festlegen, auf welchen Tag und an welchem IBM Hosting-Standort die Daten wiederhergestellt werden sollen.

7.3 Lizenz für vorab trainierte Inhalte

Wenn der Kunde sich dazu entschließt, die vorab trainierten Inhalte zu verwenden, kommen zusätzlich die folgenden Bedingungen zur Anwendung:

IBM erteilt dem Kunden eine nicht ausschließliche, nicht abtretbare, weltweite, abgegoltene und (nur im Falle der Beendigung oder des Ablaufs dieser Vereinbarung) widerrufliche Lizenz, die mit den vorab trainierten Inhalten bereitgestellten Äußerungen ausschließlich für interne (kundeneigene) Zwecke und nur zur Verbesserung, Erweiterung oder kundenspezifischen Anpassung des Trainings des IBM Cloud-Service zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, vorzuführen und zu ändern. IBM übernimmt keine Verantwortung für die Trainingsdaten, die durch die Nutzung und Änderung der vorab trainierten Inhalte durch den Kunden entstehen, und IBM Gewährleistungen kommen nicht zur Anwendung. IBM übernimmt keine Verantwortung für die Wartung oder Unterstützung der geänderten Bibliothek mit den vorab trainierten Inhalten, in der die Verbesserungen, Erweiterungen oder kundenspezifischen Anpassungen des Kunden enthalten sind. Äußerungen sind Begriffe und Redewendungen für bestimmte Intentionen, die als Grundlage für das Training der IBM Cloud-Services dienen. Intentionen sind der Zweck oder das Ziel, das in einer Eingabe ausgedrückt wird, wie beispielsweise die Beantwortung einer Frage oder die Verarbeitung einer Rechnungszahlung. Durch das Erkennen der Intention, die in einer Eingabe ausgedrückt wird, kann der IBM Cloud-Service den korrekten Dialogablauf für die Reaktion auf die Eingabe wählen.

7.4 Feedback

Der Kunde kann Vorschläge zur Verbesserung von IBM Watson bei IBM einreichen („Feedback“). Er hat keinerlei Verpflichtung, Feedback zu geben, und IBM ist es freigestellt, die vom Kunden gelieferten Feedbacks zu verwerten.