

IBM Watson Assistant Premium Reserved

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別途「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM Watson Assistant Premium Reserved クラウド・サービスにより、ユーザーは、「クラウド・サービス」の API またはユーザー・インターフェースを通じて、自然言語理解および従来型の対話を使用し、ユーザーが開発したアプリケーションに標準的な会話機能を追加することができます。

本「クラウド・サービス」は、共有 IBM Cloud インフラストラクチャー上に展開される、隔離されたコンピュート・コンポーネント、転送中データと保存データの暗号化を備えたシングル・テナントのデプロイメントです。

IBM Cloud は、IBM Watson Assistant Premium Reserved サービスを利用するための技術的な前提条件になります。新規ユーザーは、オンライン登録フォーム (<https://console.ng.bluemix.net/registration/>) によりアクセス登録ができます。

本「クラウド・サービス」は、以下のとおり、事前に規定された月ごとの API 呼び出しの回数を上限として、「環境容量」に基づき「インスタンス」を使用する資格をお客様に付与します。

環境容量	API 呼び出しの回数/1 か月
IBM Watson Premium Reserved 20,000 API calls	最大 20,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 100,000 API calls	最大 100,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 250,000 API calls	最大 250,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 500,000 API calls	最大 500,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 API calls	最大 1,000,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 API calls	最大 2,000,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 API calls	最大 3,000,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 API calls	最大 5,000,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 API calls	最大 10,000,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 API calls	最大 15,000,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 API calls	最大 20,000,000 回の API 呼び出し
IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 API calls	最大 30,000,000 回の API 呼び出し

2. コンテンツおよびデータ保護

「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(「データ・シート」)には、処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却に関する仕様書に関する、「クラウド・サービス」に固有の情報が記載されています。「クラウド・サービス」およびデータ保護機能に関する詳細または説明および条件(お客様の責任を含みます。)がある場合には、本条に記載されます。お客様が選択したオプションにより、「クラウド・サービス」のお客様による使用に適用される「データ・シート」が複数ある場合があります。「データ・シート」は英語のみの提供となります(現地言語での提供はありません)。現地の法律または慣習の慣行にかかわらず、両当事者は英語を理解していること、および「クラウド・サービス」の取得および使用に関して英語が適切な言語であることに同意します。以下の「データ・シート」が「クラウド・サービス」およびその利用可能なオプションに適用されます。お客様は、i) IBM が、IBM のみの裁量により、「データ・シート」

を随時変更することができ、かつ ii) かかる変更された内容が変更前の内容に置き換わることを承諾します。「データ・シート」に対する変更は、i) 既存のコミットメントの改善もしくは明確化、ii) 最新の採用された基準および適用法への整合の維持、または iii) 追加コミットメントの規定のいずれかを行うことを意図しています。「データ・シート」のいかなる変更も「クラウド・サービス」のデータ保護を著しく低下させるものではありません。

適用される「データ・シート」へのリンク:

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

お客様は、「クラウド・サービス」の利用可能なデータ保護機能を注文、有効化、または使用するために必要な対策を講じる責任を負うものとします。お客様がかかる対策を講じることを怠った場合(「コンテンツ」に関するデータ保護またはその他の法的要件を満たさないことも含みます。)には、お客様は「クラウド・サービス」の使用に対して責任を負います。

EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR) が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、<http://ibm.com/dpa> にある IBM の「データ処理補足契約書」(DPA) および「DPA 別表」が適用され、本契約の一部として参照されます。本「クラウド・サービス」に適用可能な「データ・シート」は「DPA 別表」の位置づけです。DPA が適用される場合、「復処理者」の変更の通知を提供する IBM の義務およびかかる変更に関する異議を申し立てるお客様の権利は、DPA に規定されるとおりに適用されます。

2.1 データ・シートの必須条件

「データ・シート」は、「クラウド・サービス」内で一般的に処理される可能性のある「個人データの種類」および「特殊カテゴリーの個人データ」を定めています。お客様は、本「クラウド・サービス」に含まれる「個人データの種類」、「特殊カテゴリーの個人データ」、またはその他の「個人データ」を、トレーニング用のデータとして、または「クラウド・サービス」およびカスタム・モデルのエンリッチメントのために使用してはなりません。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント(以下「SLA」といいます。)を提供します。「SLA」は保証ではありません。「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して「重要度 1」のサポート・チケットを記録するものとします。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援するものとします。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出するものとします。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用できない時間(以下「ダウンタイム」といいます。)に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティに関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

バンドルされた「クラウド・サービス」の場合(個別の「クラウド・サービス」オファリングをパッケージ化し、単一オファリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、補償は、バンドルされた「クラウド・サービス」に対する 1 つにまとめられた月額料金に基づいて計算されるものであり、各個別

「クラウド・サービス」に対する月額サブスクリプション料金に基づいて計算されるものではありません。お客様は、1つの個別「クラウド・サービス」に関する請求のみ、一度にまとめて提出することができます。

3.2 サービス・レベル

本「SLA」は、「クラウド・サービス」の構築および構成に使用される「クラウド・サービス」の一部として提供されるツール・セットには適用されません。

IBM は、サービスが、IBM が指定する1つの「地域」内の地理的に異なるデータセンターの複数の環境をまたいでプロビジョニングされる場合は、高可用性のために構成された本「クラウド・サービス」に対して、99.9% のアップタイム可用性の SLA を提供します。IBM の「地域」とは、データがホストされる指定された地理的な場所をいいます。お客様は、以下に記載されたクレジットに対する資格を有します。

高可用性の複数の Premium 環境の 可用性サービス・レベル	単一の Premium 環境の 可用性レベル	補償 (申告の対象である「契約月」における 「月額サブスクリプション料金」* の割合)
99.9% 未満	99.5% 未満	10%
99.5% 未満	99.0% 未満	25%

*「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、申告の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートは、<https://developer.ibm.com/bluemix/> または <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix> の「スタック・オーバーフロー」を介して提供されます。IBM の IBM Software as a service support guide (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) には、テクニカル・サポートの連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスが規定されています。テクニカル・サポートは「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、別個のオフリングとして提供されるものではありません。

お客様は、適用されるサポート・ポリシー手順に従って、問題を記載したサポート・チケットを提出することができます。「プラットフォーム・サービス」および「インフラストラクチャー・サービス」のサポート・ポリシーは、IBM Cloud UI よりご利用いただけます。利用できるサポート・オプションに加えて、使い方、サポート営業時間、重大度の分類、サポート・リソースおよび制限事項に関する情報が詳細に記載されています。IBM は、商業的に合理的な努力を払って、サポート要求に応答します。ただし、Basic サポートでは目標応答時間は定めません。

書面により別途合意する場合を除いて、サポートはお客様 (およびお客様が許可したユーザー) のみが利用できるものとし、お客様のソリューションのエンド・ユーザーには提供されません。お客様は、自己のエンド・ユーザーに対して、カスタマー向けのサポートおよびサービスのすべてを提供する責任を単独で負います。

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成へのアクセスを意味します。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび利用が可能な「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

5.2 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントを超える場合には、かかる超過が生じた月の翌月に、「取引文書」に記載された料金で超過料金が請求されます。

超過料金は、「インスタンス」ベースで算出されます。ここで、各「インスタンス」は 1,000 回の API 呼び出しで構成されます。

5.3 請求頻度

選択された請求頻度に基づき、IBM は請求頻度期間の開始時点で支払い期日の到来している料金をお客様に請求します。ただし、後払いの対象となる超過分や料金の使用タイプは除きます。

5.4 検証

お客様は、i) IBM およびその独立監査人がお客様の本契約の遵守状況を検証するために合理的に必要な記録、システム・ツールからの出力を保持し、要求に応じて提供し、ならびに ii) かかる検証の結果必要と判断されたエンタイトルメントを、IBM のその時点で最新の料金ですみやかに注文して支払うほか、その他の料金および債務を、IBM の請求書の記載に従い支払うものとします。これらの遵守状況検証義務は、該当する「クラウド・サービス」の有効期間中、およびその後の 2 年間有効に存続します。

6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の少なくとも 90 日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。更新には、見積書に記載されたとおりに年次の値上げが適用されます。「クラウド・サービス」の営業活動終了に関する IBM 通知を受領後に自動更新が行われた場合、当該更新期間は、現在の更新終了または発表された営業活動終了日のいずれか早期に到来する日に終了します。

継続利用の場合には、「クラウド・サービス」は、お客様が 90 日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

7. 追加条件

7.1 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「クラウド・サービス」の利用者として公に言及することに同意します。

お客様は、「クラウド・サービス」を、単体または他のサービスもしくは製品と組み合わせて、高リスク活動、即ち核施設、公共交通システム、航空管制システム、自動車制御システム、兵器システム、または航空機の航行もしくは通信の設計、構築、管理、もしくは保守、または「クラウド・サービス」の障害が生命の危険や重大な人身傷害を引き起こすおそれがあるその他のいかなる活動のサポートのためにも使用しないものとします。

7.2 継続的デリバリーおよびモデル改善

7.2.1 継続的デリバリー

本「クラウド・サービス」は、お客様に対してダウンタイムを引き起こさない更新を可能にする、継続的なデリバリー・モデルに基づいて実行されます。

7.2.2 モデルの改善

「クラウド・サービス」上の基礎学習モデルはその性能を向上させるために、学習に基づいて、IBMにより定期的に変更される場合があります。お客様が「クラウド・サービス」上でトレーニング済みの既存モデルは、すぐに影響を受けることはありません。お客様により更新されていない場合、有効期限が切れたモデルは「クラウド・サービス」を中断することなく最新モデルに更新されます。あらゆる新規モデルのトレーニングには、使用可能な最新モデルが取り入れられます。

7.2.3 バックアップ

「クラウド・サービス」は、IBMが管理するバックアップ機能を、お客様のデータベース(トレーニング・データおよびカスタム・モデル・データまたはそのいずれかを含む)に対して、追加費用なしで提供します。バックアップは、以下の保存スケジュールに基づいてオブジェクト・ストレージを使用して、IBM Cloud データセンター内の地域間で利用可能なゾーンにわたって維持されます。

- 7日間の日次バックアップ
- 4週間の週次バックアップ
- 3か月間の月次バックアップ

各バックアップは、その時点で存在した最新バージョンのデータです。それぞれのバックアップはそのまま次の期間のバックアップとして引き継がれます。つまり、ある期間の最後のバックアップは、より長い期間の最初のバックアップになります(例:7日目のバックアップは最初の週次バックアップになります)。バックアップは古いものから削除され、IBMによる災害復旧の場合にのみ(システム全体にわたる障害、データが破損した場合など)、お客様に提供される場合があります。

データ・バックアップにはタイム・スタンプが付きます。お客様はIBMと協力して、リストアを希望する日およびIBMによるホストの場所を指定します。

7.3 学習前コンテンツに対するライセンス

お客様が「学習前コンテンツ」の使用を選択した場合は、以下の条件も適用されます。

IBMは、「IBMクラウド・サービス」の学習を機能強化、拡張、またはカスタマイズすることのみを目的として、内部(お客様を対象とする使用のみ)用に、「学習前コンテンツ」で提供される「発話」を使用、実行、複製、実演および修正するための、取消し可能(本契約の解約時または満了時の場合のみ)で、譲渡不能、全世界にわたる支払い済みの非独占的ライセンスをお客様に許諾します。IBMは、「学習前コンテンツ」のお客様による使用および「学習前コンテンツ」の修正に起因する学習データに関する一切の責任を負いません。また、IBMの保証は適用されません。IBMは、お客様の機能強化、拡張、またはカスタマイズを含む「学習前コンテンツ」の修正ライブラリーを維持する、またはそれに対してサポートを提供する責任を負いません。「発話」とは、「IBMクラウド・サービス」の学習のベースとして使用される特定の「インテント」の用語やフレーズを意味します。「インテント」とは、質問への回答または請求支払いの処理など、任意の入力で表現される目的または目標です。入力に表現される「インテント」を把握することにより、「IBMクラウド・サービス」は対応すべき正しいダイアログを選択できます。

7.4 フィードバック

お客様は、IBMがIBM Watsonを拡張するよう提案できます(以下「フィードバック」といいます。)。お客様には「フィードバック」を提供する義務はなく、IBMはお客様が提供するすべての「フィードバック」を自由に使用できます。