

IBM Watson Assistant Premium Reserved

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa Przetwarzania w Chmurze IBM Watson Assistant Premium Reserved pozwala użytkownikom dodawać do projektowanych aplikacji tradycyjne funkcje konwersacyjne przy użyciu analizy języka naturalnego i tradycyjne funkcje interakcji za pośrednictwem interfejsu API lub interfejsu użytkownika Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Jest to wdrożenie Usługi Przetwarzania w Chmurze obsługujące jednego klienta, z odizolowanymi komponentami obliczeniowymi oraz danymi szyfrowanymi w trakcie ich przesyłania i przechowywania we współużytkowanej infrastrukturze IBM Cloud.

Ze względów technicznych do korzystania z usługi IBM Watson Assistant Premium Reserved jest wymagana platforma IBM Cloud. Aby uzyskać dostęp, nowi użytkownicy mogą się zarejestrować za pomocą formularza dostępnego pod adresem <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze uprawnia Klienta do korzystania z Instancji zgodnie z Rozmiarem Środowiska, z predefiniowaną maksymalną liczbą wywołań API na miesiąc, w następujący sposób:

Rozmiar Środowiska	Liczba wywołań API na miesiąc
IBM Watson Premium Reserved 20 000 API calls	Maksymalnie 20 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 100 000 API calls	Maksymalnie 100 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 250 000 API calls	Maksymalnie 250 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 500 000 API calls	Maksymalnie 500 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 1 000 000 API calls	Maksymalnie 1 000 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 2 000 000 API calls	Maksymalnie 2 000 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 3 000 000 API calls	Maksymalnie 3 000 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 5 000 000 API calls	Maksymalnie 5 000 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 10 000 000 API calls	Maksymalnie 10 000 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 15 000 000 API calls	Maksymalnie 15 000 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 20 000 000 API calls	Maksymalnie 20 000 000 wywołań API
IBM Watson Premium Reserved 30 000 000 API calls	Maksymalnie 30 000 000 wywołań API

2. Ochrona Zawartości i danych

Specyfikacja techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (zwana dalej „Specyfikacją Techniczną”) określa informacje odnoszące się do konkretnej Usługi Przetwarzania w Chmurze i precyzujące, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Wszelkie szczegółowe informacje lub wyjaśnienia i terminy, w tym obowiązki Klienta, związane z korzystaniem z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcjami ochrony danych (jeśli są dostępne) zostaną przedstawione w tym paragrafie. W zależności od opcji wybranych przez Klienta korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może być regulowane przez więcej niż jedną Specyfikację Techniczną. Specyfikacja Techniczna może być dostępna tylko w języku angielskim, bez tłumaczenia na język miejscowy. Strony uzgadniają, bez względu na praktykę prawa miejscowego oraz zwyczaje lokalne, że znają język angielski i że jest to właściwy język w odniesieniu do nabywania Usług Przetwarzania w Chmurze oraz korzystania z nich. Do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcji

dostępnych w jej ramach mają zastosowanie określone poniżej Specyfikacje Techniczne. Klient potwierdza, że i) IBM może co pewien czas modyfikować Specyfikacje Techniczne według własnego uznania oraz ii) takie modyfikacje zastąpią wcześniejsze wersje. Celem modyfikacji Specyfikacji Technicznych jest i) doprecyzowanie lub lepsze objaśnienie zobowiązań, ii) zapewnienie zgodności z aktualnie obowiązującymi standardami i przepisami prawa lub iii) dodanie nowych zobowiązań. Żadne modyfikacje Specyfikacji Technicznych nie umniejszą w znacznym stopniu ochrony danych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

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

Klient odpowiada za podjęcie niezbędnych działań w celu zamówienia, aktywacji lub zastosowania dostępnych opcji ochrony danych w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient przyjmuje odpowiedzialność za używanie Usług Przetwarzania w Chmurze w przypadku niepodjęcia tych działań, w tym odpowiedzialność związaną z przestrzeganiem przepisów o ochronie danych lub innych przepisów prawa mających zastosowanie do Zawartości.

Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> oraz Załączniki szczegółowe do DPD przywołane w niniejszej Umowie jako jej część. Odpowiednie Specyfikacje Techniczne do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze będą pełniły rolę Załączników Szczegółowych do Dodatku dotyczącego Przetwarzania Danych. Jeśli obowiązuje DPD, to obowiązek powiadamiania przez IBM Podwykonawców Podmiotu Przetwarzającego o zmianach oraz prawo Klienta do sprzeciwu wobec takich zmian będą stosowane w sposób określony w DPD.

2.1 Warunki unieważniające Specyfikację Techniczną

W Specyfikacji Technicznej wyszczególnione są rodzaje Danych Osobowych oraz szczególne kategorie Danych Osobowych, które zasadniczo mogą być przetwarzane w trakcie świadczenia Usługi. Klient nie może używać tych rodzajów Danych Osobowych, szczególnych kategorii Danych Osobowych ani innych Danych Osobowych dostępnych w niniejszej Usłudze Przetwarzania w Chmurze jako danych treningowych lub danych służących do wzbogacenia Usługi Przetwarzania w Chmurze i modeli niestandardowych.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą

tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

W przypadku usług pakietowych (Usług Przetwarzania w Chmurze połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej miesięcznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi Przetwarzania w Chmurze wchodzącej w skład pakietu naraz.

3.2 Poziomy Usług

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług nie ma zastosowania do zestawów narzędzi udostępnianych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze i służących do jej kompilowania i konfigurowania.

IBM udostępnia Umowę dotyczącą Poziomu Usług w zakresie dostępności, która przewiduje dostępność na poziomie 99,9% dla niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze skonfigurowanej pod kątem wysokiej dostępności, jeśli usługa ta jest udostępniana w wielu środowiskach, w odseparowanych geograficznie centrach przetwarzania danych znajdujących się w jednym regionie określonym przez IBM. Region IBM to określona lokalizacja geograficzna, w której udostępniane są dane. Klient może otrzymać uznanie w następujących sytuacjach:

Poziom Usług w zakresie dostępności dla środowiska High Availability Multiple Premium	Poziom Usług w zakresie dostępności dla środowiska Single Premium	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Poniżej 99,9%	Poniżej 99,5%	10%
Poniżej 99,5%	Poniżej 99,0%	25%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem serwisu <https://developer.ibm.com/bluemix/> oraz serwisu Stack Overflow pod adresem <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix>. Informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy zostały przedstawione w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)” dostępnym pod adresem https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Klient może przesłać zgłoszenie problemu z jego opisem, zgodnie z odpowiednimi procedurami dotyczącymi wsparcia. Strategie wsparcia Usług w zakresie Platform i Infrastruktury są dostępne w interfejsie użytkownika platformy IBM Cloud i zawierają szczegółowy opis dostępnych opcji wsparcia, a także informacje dotyczące dostępu, godzin pracy, w których świadczone jest wsparcie, klasyfikacji istotności oraz zasobów wsparcia i ograniczeń. IBM dokłada uzasadnionych ekonomicznie starań w celu reakcji na zgłoszenia serwisowe, jednak na podstawowym poziomie wsparcia nie są określone docelowe czasy reakcji.

O ile nie zostało to inaczej uzgodnione na piśmie, wsparcie jest dostępne jedynie dla Klienta (i jego autoryzowanych użytkowników), nie zaś dla użytkowników końcowych rozwiązań Klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za udostępnienie pełnego wsparcia i obsługi swoim użytkownikom końcowym.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Instancja. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, to w miesiącu następującym po takim przekroczeniu Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

Opłaty za przekroczenie limitu będą naliczane na podstawie Instancji, przy czym każda Instancja obejmuje 1000 Wywołań API.

5.3 Częstotliwość rozliczeń

Na początku okresu rozliczeniowego, zgodnie z wybraną częstotliwością rozliczeń IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z tytułu należnych opłat, z wyjątkiem opłat za przekroczenie limitu i opłat za faktyczne wykorzystanie, które będą rozliczane z dołu.

5.4 Weryfikacja

Klient będzie i) prowadzić i na żądanie dostarczać rekordy i dane wyjściowe narzędzi systemowych w zakresie niezbędnym dla IBM i jego niezależnych rewidentów w celu zweryfikowania, czy Klient przestrzega Umowy, oraz ii) niezwłocznie zamawiać i opłacać wszelkie niezbędne uprawnienia według cen obowiązujących w danym czasie, a także uiszczać inne opłaty oraz spełniać inne zobowiązania stwierdzone w wyniku takiej weryfikacji, zgodnie z fakturą wystawioną przez IBM. Takie zobowiązania w zakresie weryfikacji zgodności pozostają w mocy przez cały okres świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze i przez dwa lata po jego zakończeniu.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia. Z każdym odnowieniem wiąże się coroczny wzrost ceny, zgodnie z informacjami podanymi w wycenie. W przypadku automatycznego odnowienia po otrzymaniu powiadomienia od IBM o wycofaniu Usługi Przetwarzania w Chmurze, data zakończenia okresu odnowienia będzie przypadać na dzień zakończenia bieżącego okresu odnowienia lub dzień wycofania podany w powiadomieniu, w zależności od tego, która z tych dat przypada wcześniej.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Warunki dodatkowe

7.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

Klient nie może używać Usługi Przetwarzania w Chmurze, osobno lub w połączeniu z innymi usługami lub produktami, w celu wykonywania następujących czynności wysokiego ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotów, samochodowych systemów kontrolnych, systemów uzbrojenia, nawigacji lotniczej lub lotniczych systemów komunikacyjnych, ani też do wykonywania innych czynności, w przypadku których awaria Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby spowodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

7.2 Dostarczanie ciągłe i udoskonalone modele

7.2.1 Dostarczanie ciągłe

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze opiera się na modelu dostarczania ciągłego, co umożliwia aktualizacje bez przestoju w środowisku Klienta.

7.2.2 Udoskonalone modele

Modele uczenia się, na bazie których funkcjonuje Usługa Przetwarzania w Chmurze, mogą być okresowo modyfikowane przez IBM na podstawie wyników procesu uczenia się w celu zwiększenia wydajności działania usługi. Modyfikacje takie nie będą natychmiast uwzględniane w dotychczasowych modelach, które Klient wytrenował w ramach wdrożenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Modele, które straciły ważność, będą aktualizowane do bieżącego modelu (o ile Klient nie dokonał wcześniej takiej aktualizacji) bez zakłócania pracy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Każdy nowy wytrenowany model będzie zawierać najnowszy dostępny model.

7.2.3 Tworzenie kopii zapasowych

Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia zarządzane przez IBM funkcje tworzenia kopii zapasowych baz danych Klienta, zawierających dane modeli wytrenowanych i/lub modeli niestandardowych. Funkcje te są udostępniane bez dodatkowych opłat. Kopie zapasowe są przechowywane w różnych regionalnych strefach dostępności w centrach przetwarzania danych IBM Cloud, przy czym stosowany będzie następujący harmonogram przechowywania:

- codzienne kopie zapasowe: przez 7 dni;
- tygodniowe kopie zapasowe: przez 4 tygodnie;
- miesięczne kopie zapasowe: przez 3 miesiące.

Każda kopia zapasowa zawiera najnowszą wersję danych według stanu na chwilę jej wykonania. Okresy przechowywania łączą się ze sobą; ostatnia kopia zapasowa krótszego okresu stanowi pierwszą kopię okresu dłuższego (np. kopia zapasowa z dnia 7. stanowi pierwszą kopię tygodniową). Kopie zapasowe są usuwane według wieku i mogą być udostępniane Klientowi, ale tylko w przypadku zastosowania procedury usuwania skutków katastrofy (IBM Disaster Recovery), np. w związku z awarią całego systemu czy uszkodzeniem danych.

Kopie zapasowe danych są opatrzone sygnaturami czasowymi. Klient we współpracy z IBM może określić dzień, z którego chce odtworzyć dane, oraz lokalizację udostępnioną przez IBM, do której chce te dane odtworzyć.

7.3 Licencja na Wstępnie Wytrenowaną Zawartość

Jeśli Klient zdecyduje się skorzystać ze Wstępnie Wytrenowanej Zawartości, to będą mieć zastosowanie także następujące warunki:

IBM udziela Klientowi odwoławczej (lecz jedynie w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy), niewyłącznej, niepodlegającej cesji, ogólnosiwiatowej, opłaconej licencji na używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie i modyfikowanie Wypowiedzi dostarczonych w ramach Wstępnie Wytrenowanej Zawartości na potrzeby wewnętrzne (tylko do użytku Klienta), jedynie w celu rozszerzania, doskonalenia lub dostosowywania aspektów Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM podlegających trenowaniu. IBM nie ponosi odpowiedzialności za dane treningowe uzyskane w wyniku używania i modyfikowania przez Klienta Wstępnie Wytrenowanej Zawartości; gwarancje IBM nie mają w tym przypadku zastosowania. IBM nie ponosi odpowiedzialności za utrzymanie zmodyfikowanej biblioteki Wstępnie Wytrenowanej Zawartości obejmującej rozszerzenia, udoskonalenia lub modyfikacje Klienta, ani też nie ma obowiązku świadczenia w odniesieniu do niej wsparcia. Wypowiedzi to terminy i zwroty dotyczące określonych Intencji, używane w celu trenowania Usług Przetwarzania w Chmurze. Intencje oznaczają cel lub zamiar wyrażony w danych wejściowych, na przykład udzielenie odpowiedzi na pytanie

lub przetworzenie płatności z tytułu faktury. Rozpoznając Intencję wyrażoną w danych wejściowych, Usługa Przetwarzania w Chmurze może wybrać odpowiedni przepływ dialogu w celu podjęcia reakcji.

7.4 Opinie

Klient może zasugerować IBM rozszerzenie usługi IBM Watson („Opinie”). Klient nie ma obowiązku dostarczania Opinii, a IBM może swobodnie korzystać ze wszelkich Opinii dostarczonych mu przez Klienta.