

Descrição de Serviço

IBM Watson Assistant Premium Reserved

Essa Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a parte contratante, bem como seus usuários autorizados e destinatários do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE - Proof of Entitlement) aplicáveis são fornecidos como Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

O Serviço em Nuvem do IBM Watson Assistant Premium Reserved permite que usuários incluam recursos de conversação convencionais aos aplicativos que desenvolvem usando um entendimento da linguagem natural e uma interação convencional por meio da API do Serviço em Nuvem ou da interface com o usuário.

Esse Serviço em Nuvem é uma implementação de hospedagem única (single-tenant) com componentes computacionais isolados, dados criptografados em trânsito e em repouso, em uma infraestrutura compartilhada do IBM Cloud.

O IBM Cloud é um pré-requisito técnico para usar o serviço IBM Watson Assistant Premium Reserved. Os novos usuários podem se registrar para obter acesso por meio do formulário de registro on-line: <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

Esse Serviço em Nuvem autoriza o Cliente a uma Instância de uso com base em um Tamanho de Ambiente com um número máximo predefinido de chamadas API por mês, da seguinte forma:

Tamanho de Ambiente	Número de chamadas API por mês
IBM Watson Premium Reserved 20,000 API calls	Até 20 mil chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 100,000 API calls	Até 100 mil chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 250,000 API calls	Até 250 mil chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 500,000 API calls	Até 500 mil chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 API calls	Até 1 milhão de chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 API calls	Até 2 milhões de chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 API calls	Até 3 milhões de chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 API calls	Até 5 milhões de chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 API calls	Até 10 milhões de chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 API calls	Até 15 milhões de chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 API calls	Até 20 milhões de chamadas da API
IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 API calls	Até 30 milhões de chamadas da API

2. Proteção de Dados e Conteúdo

A Planilha de Proteção e Processamento de Dados (Planilha de Dados) fornece informações específicas sobre o Serviço em Nuvem no que se refere ao tipo de Conteúdo habilitado para processamento, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e às especificidades sobre a retenção e a devolução de Conteúdo. Todos os detalhes ou esclarecimentos e termos, incluindo as responsabilidades do Cliente, em torno do uso do Serviço em Nuvem e dos recursos de proteção de dados, se houver, são definidos nesta seção. Pode haver mais de uma Planilha de Dados aplicável ao uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente, com base nas opções selecionadas pelo Cliente. A Planilha de Dados pode estar disponível somente em inglês e não no idioma local. Inobstante qualquer prática legal ou consuetudinária local, as partes concordam que entendem inglês e que o mesmo é um idioma apropriado à aquisição e uso dos Serviços em Nuvem. A(s) seguinte(s) Planilha(s) de Dados aplica(m)-se ao Serviço em Nuvem e suas opções disponíveis. O Cliente está ciente que i) a IBM pode modificar a(s) Planilha(s) de Dados, de tempos em tempos a critério exclusivo da IBM e ii) tais modificações substituirão versões anteriores. A intenção de qualquer modificação na(s) Planilha(s) de Dados será para

i) melhorar ou esclarecer compromissos existentes, ii) manter o alinhamento com as normas atualmente adotadas e as leis aplicáveis ou iii) fornecer compromissos adicionais. Nenhuma modificação na(s) Planilha(s) de Dados degradará materialmente a proteção de dados de um Serviço em Nuvem.

Link(s) para a(s) Planilha(s) de Dados aplicável(is):

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

O Cliente é responsável por tomar as medidas necessárias para pedir, ativar ou usar os recursos de proteção de dados disponíveis para um Serviço em Nuvem, bem como aceita a responsabilidade pelo uso dos Serviços em Nuvem caso o Cliente não consiga tomar essas medidas, incluindo o atendimento aos requisitos de proteção de dados ou a outros requisitos legais em relação ao Conteúdo.

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e o(s) Apêndice(s) do DPA aplicam-se e são referenciados como parte do Contrato, se e até o limite em que o Regulamento Geral sobre Proteção de Dados da União Europeia (EU/2016/679) (GDPR - General Data Protection Regulation) aplica-se aos dados pessoais contidos no Conteúdo. A(s) Planilha(s) de Dados aplicável(is) a esse Serviço em Nuvem servirá(ão) como Apêndice(s) do DPA. Se o DPA se aplicar, a obrigação da IBM notificar sobre as mudanças nos Subprocessadores e direito do Cliente se opor à aplicação de tais mudanças se aplicarão, conforme estabelecido no DPA.

2.1 Termos de Substituição da Planilha de Dados

A Planilha de Dados estabelece os Tipos de Dados Pessoais e as Categorias Especiais de Dados Pessoais que, geralmente, podem ser processados nesse Serviço em Nuvem. O Cliente não deve utilizar Tipos de Dados Pessoais, Categorias Especiais de Dados Pessoais e outros Dados Pessoais nesse Serviço em Nuvem como dados de treinamento nem como dados utilizados para enriquecer o Serviço em Nuvem e os modelos customizados.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível somente para o Cliente e se aplica somente ao uso em ambientes de produção.

3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de gravidade 1 com o help desk de suporte técnico da IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que há um impacto crítico no negócio e de que o Serviço em Nuvem não está disponível. O Cliente deve ajudar a IBM, de forma razoável, com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de 3 (três) dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito em uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou com a tecnologia, os designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer mês contratado não pode exceder 10 por cento de um doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

Para Serviços em Nuvem em pacote configurável (ofertas de Serviços em Nuvem individuais agrupadas e vendidas juntas como uma oferta única por um preço único combinado), o Crédito de Disponibilidade será calculado a partir do preço único combinado mensal para o Serviço em Nuvem em pacote configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada Serviço em Nuvem individual. O Cliente apenas pode submeter reivindicações relacionadas a um Serviço em Nuvem individual em um pacote configurável em um determinado momento.

3.2 Níveis de Serviço

Esse SLA não se aplica aos conjuntos de ferramentas que podem ser fornecidos como parte do Serviço em Nuvem que são usados para criar e configurar o Serviço em Nuvem.

A IBM fornece um SLA de disponibilidade de tempo de atividade de 99,9% para esse Serviço em Nuvem configurado para alta disponibilidade quando os serviços são provisionados entre vários ambientes em datacenters separados geograficamente em uma região especificada pela IBM. Uma região da IBM é uma localização geográfica designada na qual os dados são hospedados. O Cliente é elegível para créditos, da seguinte forma:

Nível de Serviço de Disponibilidade de Ambiente Premium Múltiplo de Alta Disponibilidade	Nível de Disponibilidade de Ambiente Premium Único	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto de uma reivindicação)
Menor que 99,9%	Menor que 99,5%	10%
Menor que 99,5%	Menor que 99,0%	25%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado de acordo com o preço de lista corrente para o Serviço em Nuvem em vigor para o Mês Contratado que é objeto de uma reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

A disponibilidade, expressa como porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por meio do <https://developer.ibm.com/bluemix/> ou do Stack Overflow em <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix>. O guia de suporte ao software como um serviço da IBM, disponível em https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, fornece informações de contato de suporte técnico e outras informações e processos. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

O Cliente pode enviar um chamado de suporte descrevendo o problema de acordo com os procedimentos da política de suporte aplicáveis. As políticas de suporte para Serviços de Plataforma e de Infraestrutura estão disponíveis na Interface com o Usuário (IU) do IBM Cloud e fornecem detalhes das opções de suporte disponíveis, bem como informações sobre acesso, horário comercial de suporte, classificação de gravidade e recursos e limitações de suporte. A IBM envia esforços comercialmente razoáveis para responder às solicitações de suporte; no entanto, não há nenhum objetivo de tempo de resposta especificado para suporte de nível básico.

A menos que acordado de outra forma por escrito, o suporte está disponível apenas para o Cliente (e seus usuários autorizados) e não para nenhum usuário final das soluções do Cliente. O Cliente é o único responsável por fornecer todo suporte ao consumidor e serviços aos usuários finais.

5. Informações de Autorização e Faturamento

5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- Instância é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento da Transação do Cliente.

5.2 Encargos de Excedentes

Se o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceder a autorização especificada no PoE, será cobrado um encargo de excedente no valor especificado no Documento de Transação no mês posterior a tal uso excedente.

Os excedentes serão calculados com base na Instância, em que cada Instância consiste em mil Chamadas da API.

5.3 Frequência de Cobrança

Com base na frequência de cobrança selecionada, a IBM faturará o Cliente os encargos devidos no início do período da frequência de faturamento, exceto pelos encargos de excedente e pelos tipos de encargo de pagamento por uso, que serão faturados com vencimento no mês seguinte após a prestação do serviço.

5.4 Verificação

O Cliente irá i) manter, e fornecer mediante solicitação, registros e resultados obtidos por ferramentas do sistema, conforme razoavelmente necessário para que a IBM e seu auditor independente verifiquem a conformidade do Cliente com o Contrato e ii) prontamente solicitar e pagar pelas autorizações necessárias nos encargos em vigor da IBM, bem como por outros encargos e passivos apurados como resultado de tal verificação, conforme a IBM especificar em uma fatura. Essas obrigações de verificação de conformidade permanecem aplicáveis durante o período de vigência do Serviço em Nuvem e pelos dois anos subsequentes.

6. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no fim da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso de rescisão, por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE. As renovações estão sujeitas a um aumento de preço anual conforme especificado em uma cotação. No caso de uma renovação automática ocorrer após o recebimento de uma notificação da IBM sobre a retirada de mercado de um Serviço em Nuvem, a vigência da renovação terminará juntamente com o término da vigência da renovação atual ou na data anunciada para a retirada de comercialização do Serviço, o que acontecer primeiro.

No caso de uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível, mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o final do mês civil após o referido período de 90 dias.

7. Termos Adicionais

7.1 Disposições Gerais

O Cliente concorda que a IBM pode se referir publicamente ao Cliente como um subscritor dos Serviços em Nuvem em uma comunicação de publicidade ou de marketing.

O Cliente não pode usar os Serviços em Nuvem, sozinhos ou em combinação com outros serviços ou produtos, em suporte a qualquer uma das seguintes atividades de alto risco: design, construção, controle ou manutenção de instalações nucleares, sistemas de transporte em massa, sistemas de controle de tráfego aéreo, sistemas de controle automotivo, sistemas de armamento, navegação ou comunicação de aeronaves ou qualquer outra atividade em que falhas no Serviço em Nuvem possam dar origem a uma ameaça material de morte ou de lesões corporais graves.

7.2 Entrega Contínua e Melhorias no Modelo

7.2.1 Entrega Contínua

Esse Serviço em Nuvem opera sob um modelo de entrega contínua, que permite fazer atualizações sem causar tempo de inatividade ao Cliente.

7.2.2 Melhorias do Modelo

Os modelos de aprendizagem subjacentes no Serviço em Nuvem podem ser modificados periodicamente pela IBM, baseado na aprendizagem, a fim de melhorar o seu desempenho. Os modelos existentes que o Cliente tenha treinado em uma implementação do Serviço em Nuvem não serão impactados imediatamente. Modelos expirados serão atualizados para o modelo atual, caso não tenham

sido atualizados pelo Cliente, sem interrupção do Serviço em Nuvem. Qualquer novo modelo treinado irá incorporar o modelo mais recente disponível.

7.2.3 Backup

O Serviço em Nuvem oferece recursos de backup gerenciados pela IBM para bancos de dados do Cliente, os quais contêm dados do modelo customizado e/ou de treinamento, sem custo adicional. Os backups são mantidos em zonas de disponibilidade na região dentro dos data centers do IBM Cloud utilizando armazenamento de objeto baseado no seguinte suplemento de retenção:

- Backups diários por 7 dias
- Backups semanais por 4 semanas
- Backups mensais por 3 meses

Cada backup representa a versão mais atualizada dos dados, exatamente como eles existem naquele momento. Os períodos de retenção podem passar um pelo outro. O último backup do período representa o primeiro backup do maior intervalo de tempo (por exemplo, o backup do 7º dia representa o primeiro backup semanal). Os backups são removidos conforme "envelhecem" e podem ser fornecidos para o Cliente, porém apenas em caso de Recuperação de Desastres da IBM (por exemplo, falhas completas do sistema, distorção de dados, etc.)

Os backups de dados têm registro de data e hora. O Cliente precisa trabalhar com a IBM para identificar o dia e a localização IBM em que os dados serão restaurados.

7.3 Licença para Conteúdo Pré-treinado

Se o Cliente escolher usar o Conteúdo Pré-treinado, o seguinte termo também será aplicado:

A IBM concede ao Cliente uma licença revogável (unicamente no caso de rescisão ou expiração deste Contrato), não exclusiva, não cedível, mundial e paga para usar, executar, reproduzir, desempenhar e modificar as Elocuções fornecidas com o Conteúdo Pré-treinado, para uso interno (somente para uso do Cliente), para o propósito único de melhorar, ampliar ou customizar o treinamento do Serviço em Nuvem da IBM. A IBM não tem responsabilidade pelos dados de treinamento resultantes do uso que o Cliente faz do Conteúdo Pré-treinado e de suas modificações. Além disso, as garantias da IBM não se aplicarão. A IBM não tem responsabilidade de manter ou dar suporte para a biblioteca modificada do Conteúdo Pré-treinado que contém os aprimoramentos, as extensões ou as customizações do Cliente. O termo Elocuções consiste nos termos e frases para intenções específicas usadas como base do treinamento nos Serviços em Nuvem da IBM. As Intenções são o propósito ou o objetivo expresso em uma entrada, tais como a resposta a uma pergunta ou o processamento de um pagamento de conta. Ao reconhecer a Intenção expressa em uma entrada, o Serviço em Nuvem da IBM pode escolher o fluxo de diálogo correto para responder a ela.

7.4 Feedback

O Cliente pode sugerir que a IBM aprimore o IBM Watson ("Feedback"). O Cliente não tem obrigação de fornecer Feedback e a IBM está livre para usar todo Feedback fornecido pelo Cliente.