

IBM Watson Assistant Premium Reserved

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko in njene pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

Storitve v oblaku IBM Watson Assistant Premium Reserved omogoča uporabnikom dodajanje konvencionalnih pogovorov aplikacijam, ki jih razvijajo, z razumevanjem naravnega jezika in konvencionalnimi interakcijami prek API-ja storitve v oblaku ali uporabniškega vmesnika.

Ta storitev v oblaku je enosmerna razmestitev z izoliranimi računalniškimi komponentami, šifriranimi podatki v tranzitu in mirovanju v skupni infrastrukturi IBM Cloud.

IBM Cloud je tehnični predpogoj za uporabo storitve IBM Watson Assistant Premium Reserved. Novi uporabniki se lahko registrirajo za dostop prek spletnega obrazca za registracijo:

<https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

Ta storitev v oblaku omogoča uporabniku dostop do primerka uporabe na podlagi velikosti okolja, ki ima vnaprej določeno število API klicev na mesec, in sicer:

| Velikost okolja | Število klicev API na mesec |
|--|-----------------------------|
| IBM Watson Premium Reserved 20,000 API calls | Do 20.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 100,000 API calls | Do 100.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 250,000 API calls | Do 250.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 500,000 API calls | Do 500.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 API calls | Do 1.000.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 API calls | Do 2.000.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 API calls | Do 3.000.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 API calls | Do 5.000.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 API calls | Do 10.000.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 API calls | Do 15.000.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 API calls | Do 20.000.000 klicev API |
| IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 API calls | Do 30.000.000 klicev API |

2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo podatkov in zaščito (Podatkovni list) vsebuje informacije, specifične za storitev v oblaku, glede na vrsto vsebine, ki je omogočena za obdelavo, vključene dejavnosti obdelave, funkcije za zaščito podatkov in podrobnosti o hrabi in vrnitvi vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije varstva podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbral naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitev v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini, medtem ko v lokalnem jeziku ni na voljo. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za storitve v oblaku in možnosti, ki so na voljo, se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i). Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile predhodne različice. Namen morebitne spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala varstva podatkov storitev v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

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

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov (DPA – Data Processing Addendum), ki je na voljo na naslovu <http://ibm.com/dpa>, ter specifikacijski listi k DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot specifikacijski listi k DPA. Če velja DPA, velja IBM-ova obveznost zagotavljanja obvestila o spremembah podobdelovalcem in naročnikova pravica do ugovora takšnim spremembam, kot je določeno v DPA.

2.1 Podatkovni list Overriding Terms

Podatkovni list opredeljuje vrste osebnih podatkov in posebne kategorije osebnih podatkov, ki jih je na splošno mogoče obdelovati znotraj te storitve v oblaku. Naročnik ne sme uporabljati vrst osebnih podatkov, posebnih kategorij osebnih podatkov ali drugih osebnih podatkov v tej storitvi v oblaku kot podatke za usposabljanje ali podatke, ki se uporabljajo za obogatitev storitev v oblaku in prilagojenih modelov.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi seštevka minut za vsako zahtevo za povezavo s primerkom baze podatkov, ki ni uspešna v minuti ure ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za paketne storitev v oblaku (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na podlagi posamezne združene mesečne cene za paketne storitev v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahtevke, ki se v določenem trenutku navezujejo na eno posamezno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitev

Ta pogodba o ravni storitev ne velja za nabore orodij, ki se zagotavljajo kot del storitve v oblaku in se uporabljajo za gradnjo in konfiguriranje storitve v oblaku.

IBM zagotavlja 99,9-odstotno SLA razpoložljivost, ki je na voljo za to storitev v oblaku, konfigurirano za visoko razpoložljivost, če se storitve izvajajo v več različnih okoljih v geografsko ločenih podatkovnih centrih znotraj ene regije, ki jo določa IBM. IBM-ova regija je določena geografska lokacija, na kateri so gostovani podatki. Naročnik je upravičen do dobropisa, kot sledi:

| High Availability Multiple Premium Environment Availability Service Level | Single Premium Environment Availability Level | Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek) |
|---|---|--|
| Manj kot 99,9 % | Manj kot 99,5 % | 10 % |
| Manj kot 99,5 % | Manj kot 99,0 % | 25 % |

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo na <https://developer.ibm.com/bluemix/> ali na Stack Overflow na <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix>. V vodiču po IBM-ovi programski opremi kot storitvi, ki je na voljo na spletni strani https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, so na voljo kontaktni in drugi podatki ter procesi tehnične podpore. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Naročnik lahko pošlje prijavo za podporo z opisom težave, pri tem naj upošteva ustrezne postopke v pravilniku o podpori. Pravilniki o podpori za storitve platforme in infrastrukture so na voljo v uporabniškem vmesniku v IBM Cloud ter zagotavljajo podrobnosti o razpoložljivih možnostih podpore in informacije o dostopu, delovnem času, v katerem je podpora na voljo, klasifikaciji resnosti ter virih in omejitvah podpore. IBM si komercialno razumno prizadeva, da se odziva na zahteve podpore; vendar pa za osnovno raven storitev ni navedenega ciljnega odzivnega časa.

Razen če ni s pisno pogodbo dogovorjeno drugače, je podpora na voljo samo za naročnika (in njegove pooblaščen uporabnike), in ne za končne uporabnike naročnikovih rešitev. Naročnik nosi izključno odgovornost, da za svoje končne uporabnike zagotavlja podporo in storitve za stranke.

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za vsak primerek storitev v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo v naslednjem mesecu zaračunan presežek po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu.

Prekoračitve se izračunajo na podlagi primerka, pri čemer je vsak primerek sestavljen iz 1.000 klicev API.

5.3 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

5.4 Preverjanje

Naročnik bo i) hranil in na zahtevo posredoval zapise in produkte sistemskih orodij, kot je v razumni meri potrebno za to, da IBM in njegovi neodvisni revizorji preverjajo naročnikovo spoštovanje te pogodbe, ter bo ii) nemudoma naročil in plačal morebitna zahtevana pooblastila (vključno s povezano naročnino in podporo ali vzdrževanjem) po IBM-ovih tedaj veljavnih tarifah ter druge stroške in obveznosti, ugotovljene na podlagi takega preverjanja, kot jih IBM navede na računu. Te obveznosti v zvezi s preverjanjem skladnosti ostanejo v veljavi med obdobjem trajanja storitev v oblaku in dve leti po tem.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja. V primeru podaljšanja se cene letno povešajo v skladu z določili ponudbe. Če do samodejnega podaljšanja naročnina pride po IBM-ovem prejemu obvestila o odpovedi storitve v oblaku, bo obdobje podaljšanja končano ob koncu trenutnega obdobja podaljšanja ali na datum napovedanega odstopa, karkoli je prej.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih dejavnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, izgradnja, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli drugih dejavnosti, pri katerih bi lahko odpoved storitve privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

7.2 Neprekinjena dobava in izboljšave modela

7.2.1 Neprekinjena dobava

Ta storitev v oblaku deluje pod modelom neprekinjene dobave, ki omogoča posodobitve brez časa nerazpoložljivosti naročniku.

7.2.2 Izboljšave modela

IBM lahko zadevne modele učenja v storitvah v oblaku redno spreminja na osnovi učenja z namenom izboljšanja zmogljivosti. To nima takojšnjega vpliva na obstoječe modele, katerih usposabljanje je naročnik izvedel v namestitvi storitve v oblaku. Če naročnik tega še ni naredil, bodo pretečeni modeli posodobljeni na trenutni model, ne da bi to vplivalo na delovanje storitev v oblaku. Vsak nov usposobljen model bo vključeval najnovejši model, ki bo na voljo.

7.2.3 Varnostno kopiranje

Storitve v oblaku ponujajo zmogljivosti za varnostno kopiranje naročnikovih baz podatkov (ki ga upravlja IBM), ki vsebujejo podatke o modelih usposabljanja in/ ali podatke o modelu po meri brez dodatnih stroškov. Varnostne kopije se vzdržujejo po področjih razpoložljivosti v regijah znotraj IBM-ovih podatkovnih centrov v oblaku s shranjevanjem objektov na podlagi naslednjega urnika hranjenja:

- Dnevne varnostne kopije za 7 dni
- Tedenske varnostne kopije za 4 tedne
- Mesečne varnostne kopije za 3 mesece

Vsaka varnostna kopija predstavlja najsodobnejšo različico podatkov, ki so obstajali v tistem času. Obdobja hranjenja se iztekajo eno v drugo; zadnja varnostna kopija za obdobje predstavlja prvo varnostno kopijo za večji časovni okvir (npr. varnostna kopija za 7. dan predstavlja prvo tedensko varnostno kopijo). Varnostne kopije se s staranjem odstranjujejo, lahko pa se zagotovijo naročniku, a le v primeru IBM-ove obnovitve po hudi napaki (npr. napake na ravni sistema, okvare podatkov itd.)

Varnostno kopiranje podatkov je časovno označeno; Naročnik bo moral sodelovati z IBM-om, da bo identificiral dan in katero lokacijo, ki jo IBM zagotavlja za gostovanje, želi obnoviti.

7.3 Licenca za vnaprej naučeno vsebino

Če s naročnik odloči, da bo uporabljal vnaprej naučeno vsebino, velja tudi naslednji pogoj:

IBM naročniku dodeli preklicne (izključno v primeru prenehanja ali poteka te pogodbe), neizključne, neprenosljive, po vsem svetu veljavne, plačane licence za uporabo, izvrševanje, reproduciranje, izvedbo in spreminjanje izrekov, zagotovljenih z vnaprej naučeno vsebino za interno uporabo (samo za naročnikovo uporabo), samo z namenom izboljšanja, razširitve ali prilagajanja usposabljanja storitve v oblaku IBM. IBM ni odgovoren za podatke za učenje, ki izhajajo iz naročnikove uporabe in spreminjanja vnaprej naučene vsebine, prav tako pa se ne uporabljajo IBM-ova jamstva. IBM ni odgovoren za vzdrževanje ali zagotavljanje podpore za spremenjeno knjižnico vnaprej naučene vsebine, ki vsebuje naročnikove izboljšave, razširitve ali prilagoditve. Izreki pomeni izraze in besedne zveze za posebne namene, ki se uporabljajo kot osnova za usposabljanje v zvezi z IBM-ovimi storitvami v oblaku. Nameni so cilji, izraženi v okviru vhodnih podatkov, na primer odgovor na vprašanje ali obdelava plačila računa. IBM-ova storitev v oblaku prepozna namen, izražen v okviru vhodnih podatkov, ter izbere ustrezen tok pogovora kot odziv nanje.

7.4 Povratne informacije

Naročnik lahko predlaga, da IBM izboljša storitev IBM Watson ("Povratne informacije"). Naročnik ni obvezan k podajanju povratnih informacij in IBM lahko prosto uporablja vse povratne informacije, ki jih poda naročnik.