



服务描述

IBM Watson Assistant Premium Reserved

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的云服务。客户表示缔约方及其授权用户和云服务接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. 云服务

IBM Watson Assistant Premium Reserved 云服务支持用户通过云服务 API 或用户界面向使用自然语言理解和传统交互开发的应用程序添加传统对话功能。

此云服务在共享 IBM Cloud 基础架构上提供具有独立计算组件、动态和静态加密数据的单租户部署。

IBM Cloud 是利用 IBM Watson Assistant Premium Reserved 服务的技术先决条件。新用户可以通过以下在线注册表单注册访问：<https://console.ng.bluemix.net/registration/>。

此云服务授权客户基于环境大小使用一个实例，此环境大小包含的每月 API 调用数量不超过预定义的数量，如下所述：

环境大小	每月 API 调用数量
IBM Watson Premium Reserved 20,000 次 API 调用	最多 20,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 100,000 次 API 调用	最多 100,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 250,000 次 API 调用	最多 250,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 500,000 次 API 调用	最多 500,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 次 API 调用	最多 1,000,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 次 API 调用	最多 2,000,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 次 API 调用	最多 3,000,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 次 API 调用	最多 5,000,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 次 API 调用	最多 10,000,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 次 API 调用	最多 15,000,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 次 API 调用	最多 20,000,000 次 API 调用
IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 次 API 调用	最多 30,000,000 次 API 调用

2. 内容和数据保护

“数据处理和保护数据表”（数据表）提供特定于云服务的信息，这些信息是关于支持处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及内容保留和返回细节。本部分规定有关使用云服务和数据保护功能（如果有）的任何详细信息或澄清和条款（包括客户责任）。根据客户选择的选项，可能有多个数据表适用于客户对云服务的使用。数据表可能仅提供英语版本，无本地语言版本。尽管存在任何本地法律或惯例，双方均同意他们理解英语并且英语是有关采购和使用云服务的相应语言。以下数据表适用于云服务及其可用选项。客户确认，i) IBM 可以随时自行修改数据表，ii) 此类修改将取代以前的版本。对数据表进行任何修改的意图将是：i) 改善或澄清现有的承诺，ii) 与当前所采用标准和适用法律保持一致，或 iii) 提供额外承诺。对数据表的修改不会实质性降低云服务的数据安全性。

适用数据表的链接：

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

客户负责采取必要的行动来订购、启用或使用可用的云服务数据保护功能，如果客户未能执行此类操作，包括未能满足与内容相关的任何数据保护或其他法律要求，那么客户承担使用云服务的责任。

如果欧盟“通用数据保护条例”(EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据, 那么 <http://ibm.com/dpa> 中的 IBM 数据处理附件 (DPA) 和 DPA 附录将适用, 并作为本协议的一部分加以引用。此云服务适用的数据表将充当 DPA 附录。如果 DPA 适用, 根据 DPA 中的规定, IBM 有义务向分包处理机构提供变更通知, 并且客户有权利拒绝此类变更。

2.1 数据表覆盖条款

数据表列出了通常可在云服务中处理的个人数据类型和特殊类别的个人数据。

客户不应将此云服务中各种类型的个人数据、特殊类别的个人数据或其他个人数据用作训练数据或用于改进云服务和定制模型的数据。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为云服务提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户, 且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现存在关键业务影响并且云服务不可用的 24 小时内, 通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的 3 个工作日内提交支持凭单, 对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于云服务的生产系统处理不可用的时间段 (“停机时间”), 以针对云服务的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算, 到云服务复原为止, 其中不包括有关以下方面的时间: 计划或宣布的维护停运; IBM 可控范围之外的停机原因; 客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题; 不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误; 或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用云服务应用适用的最高赔偿, 如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度云服务费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

对于捆绑云服务 (打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个云服务服务产品), 赔偿的计算将基于捆绑云服务的每月单一组合价格, 而不是每个单项云服务的每月订购费用。在给定时间内, 客户只能对一个单项云服务提交相关索赔。

3.2 服务级别

此 SLA 不适用于作为云服务一部分提供的用于构建和配置云服务的工具集。

如果在一个 IBM 指定区域内的地理位置分散的数据中心内的多个环境中配置服务, 则 IBM 为高可用性配置的此云服务提供 99.9% 的正常运行时间可用性 SLA。IBM 区域是指在其中托管数据的指定地理位置。客户有资格获取积分, 具体如下所示:

高可用性的多高级环境可用性服务级别	单高级环境可用性级别	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
小于 99.9%	低于 99.5%	10%
低于 99.5%	低于 99.0%	25%

* 如果云服务是从 IBM 业务合作伙伴处购买的, 那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的云服务当时目录价格进行计算, 适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户提供折扣。

可用性以百分比表示, 计算如下: 一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间, 除以该合同月的总分钟数。

4. 技术支持

通过 <https://developer.ibm.com/bluemix/> 或在位于 <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix> 的 Stack Overflow 上提供云服务技术支持。IBM 的软件即服务支持指南 (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于云服务, 不作为独立产品提供。

客户可依据适用的支持策略过程提交描述问题的支持凭单。平台和基础架构服务的支持策略位于 **IBM Cloud UI** 中，提供了可用支持选项的详细信息，以及有关访问、支持工作时间、严重性分类以及支持资源和限制的信息。**IBM** 将以商业上合理的努力来响应支持请求；但是，对于基本级别支持，无指定的响应时间目标。

除非以书面形式另行约定，否则仅向客户（及其授权用户）提供支持，而不向客户解决方案的任何最终用户提供。客户自行负责向其最终用户提供所有客户支持和服务。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

云服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 实例是获取云服务所使用的一种计量单位。实例是对云服务特定配置的访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 **PoE** 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个云服务实例。

5.2 超额使用费

如果评估期间云服务的实际使用超出了 **PoE** 中指定的权利，那么将在此类盘盈后的下个月按照交易文档中的指定的费率收取超额使用费。

将按实例计算超额部分的费用，其中每个实例包含 1,000 次 API 调用。

5.3 结算频率

根据选定的结算频率，**IBM** 将就结算频率期限开始时到期的费用向客户开具发票，延期开具发票的超额使用费和使用类型费用除外。

5.4 验证

客户将 i) 按照 **IBM** 及其独立审计机构验证客户遵守协议的情况的合理所需，保存并根据请求提供记录和系统工具输出；并且 ii) 按照当时的价格及时订购并支付所需的权利，并按照 **IBM** 在发票中规定，支付此类验证的结果所确定的任何其他费用和赔偿。在云服务期限内以及本协议到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

6. 期限和续订选项

云服务期限自 **IBM** 通知客户可访问 **PoE** 中记录的云服务之日算起。**PoE** 将指定云服务是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 **PoE** 中指定的期限对云服务自动续订。续订价格每年将按照报价中指定的利率增长。如果自动续订是在收到 **IBM** 通知撤回云服务之后，则续订期限将在当前续订期限终止或宣布的撤回日期结束，以较早者为准。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，云服务将以月为单位继续有效。云服务的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 附加条款

7.1 通用条款

客户同意 **IBM** 可在宣传或市场营销中将客户公开为云服务的订户。

客户不得单独使用云服务或与其他服务或产品相结合使用，以支持下列任何高风险活动：设计、构造、控制或维护核设施、公共交通系统、航空交通管制系统、汽车控制系统、武器系统或飞机导航或通信或云服务故障可能会导致严重的人身伤害或死亡重大威胁的任何其他活动。

7.2 持续交付和模型改进

7.2.1 持续交付

此云服务在持续交付模型下运行，它允许更新而不会导致客户经历宕机。

7.2.2 模型改进

IBM 将根据学习，定期对云服务中的底层学习模型进行修改，以改进性能。

云服务部署中客户培训的现有模型将不会受到直接影响。如果客户没有更新模型，模型到期后将更新到最新模型，并且不会中断云服务。培训的任何新模型将包含所提供的最新模型。

7.2.3 备份

此云服务为包含训练和/或定制模型数据的客户数据库提供 IBM 管理的备份功能，无需额外费用。将根据以下保留时间计划，在 IBM Cloud 数据中心内的可用性区域中利用对象存储保留备份：

- 7 天每日备份
- 4 周每周备份
- 3 个月每月备份

每个备份代表当时最新的数据版本。保留期互相融合；该时段的最后一次备份代表更大时间范围的第一次备份（例如，第 7 天的备份代表第一次每周备份）。备份将随着时间的推移而被移除，并且可以提供给客户，但仅限在发生 IBM 灾难恢复（例如，系统范围的故障、数据损坏等）的情况下。

数据备份都有时间戳记；客户需要与 IBM 共同确认他们希望的恢复日期以及恢复到哪个 IBM 托管的位置。

7.3 预训练内容的许可

如果客户选择使用预训练内容，那么以下条款将同样适用：

IBM 授予客户可撤销的（仅在本协议终止或到期的情况下）、非排他的、不可转让的、全球范围内的且已付费的使用、执行、复制、履行和修改随预训练内容提供的话语的许可，仅限内部使用（仅客户使用），且仅可用于增强、扩展或定制 IBM 云服务训练的目的。IBM 对客户使用和修改预训练内容而产生的训练数据不负任何责任，且 IBM 保证条款将不适用。

IBM 不负责维护修改后的预训练内容库，也不对其提供支持，这些内容包含客户增强、扩展或定制。“话语”表示用作 IBM 云服务训练基础的特定意向的术语和短语。意向是输入中表达的目的或目标，如回答一个问题或处理一个帐单支付。通过识别输入中表达的意向，IBM 云服务可选择正确的对话流进行回复。

7.4 反馈

客户可建议 IBM 增强 IBM Watson（以下简称“反馈”）。客户没有提供反馈的义务，IBM 可自由使用客户提供的所有反馈。