

IBM Watson Assistant Premium Reserved

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本項「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本項「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

本 IBM Watson Assistant 雲端服務，可讓使用者將慣用會話功能新增至其透過本項「雲端服務」之 API 或使用者介面，利用自然語言瞭解及慣用會話互動之方式開發之應用程式。

本項「雲端服務」為共用 IBM Cloud 基礎架構上之單一承租人部署，內含隔離式運算元件，並可對傳輸中及處於靜止狀態之資料加密。

IBM Cloud 係為使用 IBM Watson Assistant Premium Reserved 服務時之技術必備項目。新使用者可透過線上登錄表單進行存取登錄，網址如下：<https://console.ng.bluemix.net/registration/>。

本項「雲端服務」依「環境大小」，提供「客戶」使用「實例」之授權，每月 API 呼叫使用次數上限為預先定義之次數，如下所示：

環境大小	每月 API 呼叫次數
IBM Watson Premium Reserved 20,000 API calls	最多 20,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 100,000 API calls	最多 100,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 250,000 API calls	最多 250,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 500,000 API calls	最多 500,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 API calls	最多 1,000,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 API calls	最多 2,000,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 API calls	最多 3,000,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 API calls	最多 5,000,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 API calls	最多 10,000,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 API calls	最多 15,000,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 API calls	最多 20,000,000 次 API 呼叫
IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 API calls	最多 30,000,000 次 API 呼叫

2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特殊功能及「內容」保留與歸還相關細節之本項「雲端服務」特定資訊。有關本項「雲端服務」使用及資料保護特殊功能之詳細內容或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本項「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一份以上。Data Sheet 僅限於以英文提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本項「雲端服務」及其可用選項。「客戶」確認 i) IBM 得自行決定隨時修改 Data Sheet，且 ii) 前述修改將取代舊版本。以下各項為修改 Data Sheet 之目的：i) 改進或澄清現有承諾，ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致，或者 iii) 提供其他承諾。對 Data Sheet 之修改不會大幅降低「雲端服務」之資料保護。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

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

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特殊功能，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則 IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 及「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。本項「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。若適用於 DPA，則 IBM 對「再處理者」之變更通知義務，以及「客戶」得對該等變更提出異議之權利，依 DPA 之規定。

2.1 Data Sheet 置換條款

本 Data Sheet 載明「個人資料類型」及「特種個人資料」，此等資料通常可於本「雲端服務」中進行處理。「客戶」不得將本項「雲端服務」中之「個人資料類型」、「特種個人資料」或其他「個人資料」當作訓練資料，或用以強化本項「雲端服務」及客製模型之資料。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本項「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("SLA")。本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大影響且本項「雲端服務」無法使用後 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本項「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本項「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本項「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之本項「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本項「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與單一「雲端服務」有關之「請求」。

3.2 服務水準

本 SLA 不適用於可能作為本「雲端服務」一部分之工具集，該等工具集係用於建置及配置本「雲端服務」。

若「Watson 服務」係透過單一 IBM 指定「區域」內座落於不同地理區域之資料中心中之多個環境加以供應，則 IBM 為針對高可用性而配置之本項「雲端服務」提供 99.9% 之服務期間可用度 SLA。「IBM 區域」係指從中管理資料之指定地理位置。「客戶」符合扣抵資格之項目如下：

高可用度多重進階環境可用度服務水準	單一頂級環境可用度水準	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」*之百分比)
小於 99.9%	小於 99.5%	10%
小於 99.5%	小於 99.0%	25%

*如本項「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效本項「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

4. 技術支援

本項「雲端服務」之技術支援係透過 <https://developer.ibm.com/bluemix/> 提供，如係「堆疊溢位」技術支援，則透過 <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix> 提供。IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊（收錄於下列網站：https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html）內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於本項「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

「客戶」得依適用之支援原則程序提交載明問題之支援問題單。Platform Service 及 Infrastructure Service 之支援原則於 IBM Cloud 使用者介面中提供，並載明可用支援選項詳細資料，以及有關存取、支援營業時間、嚴重性分類及支援資源與限制之資訊。IBM 會善盡商業上合理之努力回應支援要求，但基本等級之支援並無指定回應時間目標。

除非當事人另以書面達成合意，否則，支援僅適用於「客戶」（及其授權使用者），不適用於「客戶」解決方案之使用者。「客戶」應自行負責為其使用者提供一切客戶支援與服務。

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本項「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「實例」是取得本項「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本項「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應取得足夠在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，讓本項「雲端服務」之每一個實例可供存取及使用之授權數。

5.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的本項「雲端服務」實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

超額使用費之計算，係以「實例」為依據，各「實例」分別包含 1,000 次「API 呼叫」。

5.3 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

5.4 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 應持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人查核「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前述查核所定其他費用與義務。前述循規查核義務於本項「雲端服務」期間及其後二年內有效。

6. 期間及續約選項

本項「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本項「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明本項「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前述期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本項「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。續約時可能調升年度價格，如報價單所示。如係於收到 IBM 為撤銷本項「雲端服務」之通知後自動續約者，續約期間之終止日為現行續約期間結束日或所公布之撤銷日期（以發生在先者為準）。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供本項「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供本項「雲端服務」。

7. 附加條款

7.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本項「雲端服務」之訂用者。

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能機構、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因本項「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

7.2 持續交付及模型改進

7.2.1 持續交付

本項「雲端服務」係依據持續交付模型運作，此模型可在不導致「客戶」發生停用時間之情形下進行更新。

7.2.2 模型改善

IBM 為改善「雲端服務」中之基礎學習模型之效能，可能定期依學習狀況修改該等模型。「客戶」在「雲端服務」部署中已訓練過之現有模型不會立即受到影響。若「客戶」尚未將過期模型更新為現行模型，則會在不中斷「雲端服務」之情形下執行該項更新。已訓練過之一切新模型，均會併納最新之可用模型。

7.2.3 備份

本項「雲端服務」為「客戶」資料庫提供由 IBM 管理之備份功能，該等服務包含訓練及/或客製模型資料，無需支付額外費用。備份係依下列保留時程，透過使用物件儲存體之 IBM Cloud 資料中心中之跨區域內可用性區域予以保留：

- 每日備份 - 保留 7 日
- 每週備份 - 保留 4 週
- 每月備份 - 保留 3 個月

各次備份係指當時所存有之最新版本資料。保留期間相互銜接；保留期間之最後一次備份相當於較大時間範圍之第一次備份（例如：第 7 日之備份相當於第一次之每週備份）。備份於其到期時將移除之，並可提供予「客戶」，惟以「IBM 災難回復」（例如：全系統故障、資料毀損等等災難回復）為限。

將資料備份標示時間戳記；「客戶」應會同 IBM 確認預定還原資料備份之日期，以及用以還原資料備份之由 IBM 管理之位置。

7.3 「訓練前置作業內容」之授權

若「客戶」選擇使用「訓練前置作業內容」，則應適用下列條款：

IBM 授權「客戶」使用、執行、重製、展示及修改「訓練前置作業內容」所提供之「話語」，惟僅供內部使用（僅限「客戶」使用），且僅得為加強、擴充或客製「IBM 雲端服務」之訓練而為之。前述授權係為可撤銷（僅適用於本合約終止或期滿之情形）、非專屬性、不可讓與、全球性之已全額付費授權。IBM 對因「客戶」使用及修改「訓練前置作業內容」所生訓練資料不負任何責任，該等資料亦不適用於 IBM 保證事項。IBM 對於內含「客戶」加強項目、擴充項目或客製項目之「訓練前置作業內容」之已修改檔案庫，不負維護或提供支援之責任。所稱「話語」，指作為「IBM 雲端服務」訓練基礎之特定「意圖」之語詞。「意圖」係指輸入所表達之目的或目標，例如：回答問題或處理帳單付款。「IBM 雲端服務」辨識輸入所表達之「意圖」後，即可選擇正確對話流程，俾以回應該「意圖」。

7.4 意見回饋

「客戶」得建議 IBM 加強 IBM Watson（「意見回饋」）。「客戶」無提供「意見回饋」之義務，且 IBM 得自由使用「客戶」所提供之一切「意見回饋」。