

IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

IBM zajišťuje následující vzdáleně poskytovanou službu, která se pro účely tohoto Popisu služby označuje jako služba Cloud Service. Pojmy s velkými písmeny, které nejsou ve Smlouvě definovány jinak, jsou definovány v Článku 5.

1.1 IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

Tato služba Cloud Service je určena k poskytování řešení Expert Assist založeného na technologii Watson ("Řešení"), které se bude skládat z Kognitivního asistenta reagujícího na otázky Zákazníka. Tyto odpovědi budou odhalovat Poznatky specifické pro doménu, zkoumat témata s vysokou hodnotou a objevovat odpovědi na složitější témata. Služba Cloud Service je poskytována po dobu 14 týdnů mezioborovým týmem IBM, a pokud není uvedeno jinak, je poskytována v lokalitě IBM.

Toto Řešení vyžaduje, aby měl Zákazník samostatně sjednané alespoň následující služby IBM Watson Cloud Services:

- IBM Watson Discovery Service
- IBM Watson Knowledge Studio

Dále musí Zákazník získat oprávnění ke konkrétním rozhraním API IBM Cloud a hostitelským službám, jak je určeno v Zákazníkově příkladu použití.

Řešení bude zahrnovat následující součásti:

- Kognitivní asistent, který bude reagovat na otázky uživatele, přičemž bude efektivně využívat služby Watson Conversation Service, Watson Discovery Service a Watson Knowledge Studio;
- Uživatelské rozhraní na bázi prohlížeče, jehož prostřednictvím bude možné komunikovat s Řešením konverzační formou a v přirozeném jazyce; a
- Konfigurace IBM Watson za účelem splnění požadavků Uživatelského scénáře.

Pro Uživatelský scénář platí následující oprávnění k řešení a rozsah:

- Vytvoření až patnácti (15) vlastních funkcí nakonfigurovaných pro otázky Zákazníka s vysokou hodnotou; mezi těchto patnáct (15) funkcí mohou patřit například:
 - Často kladené dotazy s přidruženými odpověďmi (měřeno u 1 funkce na tři Často kladené dotazy)
 - Až dvě (2) funkce vyžadující načtení pasáže anebo dokumentu z kolekce až padesáti (50) dokumentů
 - Až deset (10) funkcí vyžadujících Poznatky z nestrukturovaných anotací dokumentů (například vyznění více dokumentů v určitém časovém období) s využitím maximálně pěti (5) vlastních obohacení typů subjektů a maximálně deseti (10) vlastních Šablon dotazů Watson Discovery
 - Až pět (5) funkcí vyžadujících vyhledávání strukturovaných dotazů (tj. SQL) v databázi Řešení
 - Až tři (3) funkce vyžadující posloupnost maximálně tří (3) následných otázek, které provedou uživatele procesem shromažďování dat nebo podrobným řízeným procesem
- Identifikace až padesáti (50) dokumentů odpovědi a maximálně 1 000 dokumentů anotací pro Řešení;
- Konfigurace komponenty Anotátor pro pět (5) subjektů domén vztahujících se k Uživatelskému scénáři;
- Řešení bude samostatné, bez integrace se systémy Zákazníka;
- Řešení nebude zahrnovat Osobně identifikovatelné informace (PII);

- Aktiva obchodního řešení Watson budou nasazena a nakonfigurována v IBM Cloud; a
- Řešení bude konfigurováno pouze v anglickém jazyce.

1.1.1 Činnosti, které se budou provádět

Tato služba Cloud Service zahrnuje následující činnosti:

Činnost 1 – Příprava

V rámci této činnosti se budou provádět následující úlohy.

Činnost 1.1 – Před zahájením

IBM zorganizuje vzdálenou relaci, na které se přezkoumají vstupy, lidé, data, plán a další nezbytné předpoklady.

Činnost 1.2 – Zahájení

IBM a Zákazník ověří Uživatelský scénář a vytvoří pro Řešení dokument Koncepce Expert Assist vysoké úrovně, který bude podporovat Uživatelský scénář. IBM poskytne potřebný návod, jak rozdělit Uživatelský scénář na detailní Příklady použití nebo vzory interakcí uživatele, které Řešení podporuje.

Činnost 1.3 – Shromažďování otázek

Zákazník shromáždí nejméně tři sta (300) reprezentativních otázek pro Uživatelský scénář, které se použijí pro výuku a testování systému IBM Watson.

Činnost 1.4 – Kolekce obsahů pro Watson Discovery Service a Watson Knowledge Studio

Zákazník bude shromažďovat dokumenty pro příjem službou Watson Discovery Service, které by odpovídaly Uživatelskému scénáři.

Činnost 1.5 – Klastrování dotazů a identifikace odpovědí

Zákazník vytvoří školicí data pro Watson klastrováním reprezentativních otázek do skupin a podskupin záměrů, označovaných jako funkce, a identifikuje Obsah zákazníka anebo logiku, které lze použít k vytváření odpovědí pro patnáct (15) hlavních nejběžnějších funkcí.

Činnost 1.6 – Shromažďování relačního obsahu pro strukturované poznatky o datech

Zákazník definuje maximálně jednu (1) databázovou tabulku SQL, která je nezbytná k podpoře odpovědí pro až pět (5) funkcí vyžadujících načítání strukturovaných dotazů z databáze.

Činnost 1.7 – Vytvoření modelu subjektů pro Watson Knowledge Studio

Zákazník vytvoří trénovací data pro Watson Knowledge Studio ve formě vývoje slovníků entit a výuky jednoduchého modelu strojového učení na množině dokumentů, které reprezentují doménu Uživatelského scénáře.

Činnost 1.8 – Inicializace služeb a aktiv IBM Watson

IBM a Zákazník inicializují prostředí služby IBM Watson a implementují aktiva obchodního řešení Watson.

Činnost 1.9 – Kontrolní bod

IBM vyhodnotí Zákazníkovi připravenost na přechod k Činnosti 2 – Provádění. Během setkání ve fázi Kontrolního bodu Zákazník představí výsledky, které přinesla Činnost 1 – Příprava, a bude spolupracovat se společností IBM na vyhodnocení stavu dokončení jednotlivých úloh.

Činnost 2 – Provádění

V rámci této činnosti se budou provádět následující konfigurační a implementační úlohy.

Činnost 2.1 – Konfigurace kolekce obsahu pro Watson Discovery

Společnost IBM odešle dokumenty shromážděné během Činnosti 1.4 do kolekce služby Watson Discovery Service. IBM nakonfiguruje kanál pro příjem v kolekci Watson Discovery Collection, který se bude využívat ke konverzi, obohacování a normalizaci Obsahu klienta tak, aby vyhovoval Uživatelskému scénáři.

Činnost 2.2 – Konfigurace komponenty dialogového okna Watson Conversation

IBM nakonfiguruje komponentu dialogového okna služby IBM Watson Conversation Service.

Činnost 2.3 – Konfigurace komponenty Anotátor pro Watson Knowledge Studio

IBM vyvine Komponentu Anotátor tak, že efektivně využije dokumenty Watson Knowledge Studio a slovníky subjektů připravené během Činnosti 1. Výsledky vygenerované Komponentou Anotátor budou vyhodnoceny s použitím testovací sady a "slepé" sady dokumentů.

Činnost 2.4 – Iterativní učení, testování a kalibrace

IBM a Zákazník budou iterativně učit, testovat a kalibrovat řešení Expert Assist Solution, aby se zlepšovala zkušenost uživatelů a schopnost odpovídat na dotazy.

Činnost 3 – Výstupy

IBM reviduje a vyhodnotí Řešení s výkonnými zadavateli Zákazníka a představí přehled Řešení, předvede ukázkou a požádá Zákazníka o zpětnou vazbu týkající se jeho zkušeností s technologií Watson. Výstupní relace bude zakončena hodnotnou diskusí se Zákazníkem na téma dalších kroků při implementaci. IBM bude se Zákazníkem spolupracovat na revizi a předání Aktiv obchodního řešení Watson a kódu.

Činnost 4 – Poradenství na vyžádání

IBM bude na dálku poskytovat Zákazníkovi poradenství pro až pět (5) uživatelů po dobu až šedesáti (60) dnů, počínaje ukončením Činnosti 3 – Výstupy. Během této doby je Zákazník oprávněn se ptát na technické dotazy odborníků Watson prostřednictvím portálu IBM On Demand Consulting Client Success Portal.

Činnost 5 – Řízení projektu

IBM bude poskytovat Řízení projektu v rámci svých povinností v této službě Cloud Service.

2. Oprávnění a informace o fakturaci

2.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Sjednaná služba je měrou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

2.2 Poplatky za vzdálené služby

Poplatky za vzdálené služby budou fakturovány dle sazby stanovené v Transakčním dokumentu pro příslušnou vzdálenou službu a jejich platnost skončí 90 dní od nákupu bez ohledu na skutečné využití vzdálené služby.

2.3 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

3. Dodatečné podmínky

3.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

Zákazník může navrhnout, aby IBM rozšířila produkty nebo služby IBM ("Zpětná vazba"). Zákazník nemá žádnou povinnost Zpětnou vazbu poskytnout a IBM smí volně používat jakoukoliv Zpětnou vazbu poskytnutou Zákazníkem.

Zákazník souhlasí s tím, že poskytne společnosti IBM zdroje se vzdáleným přístupem do hostitelských prostředí Zákazníka, které jsou ekvivalentní přístupu stávajícího personálu IT zajišťujícího podporu prostředí Zákazníka, pouze s tím rozdílem, že bude omezen na systémy, k nimž společnost IBM požaduje přístup.

3.2 Činnosti a povinnosti v rámci služby

IBM poskytne Zákazníkovi dokument popisující Činnosti a povinnosti v rámci služby, který blíže popisuje povinnosti Zákazníka a IBM specifické pro každou prováděnou Činnost. Zákazník souhlasí s tím, že bude provádět ve spolupráci s IBM Činnosti uvedené v tomto Popisu služeb dle dalšího návodu popsaneho v dokumentu Činnosti a povinnosti v rámci služby.

3.3 Dodané položky

Zákazníkovi budou dodány následující položky.

Zákazník bude držitelem autorských práv k Materiálům projektu.

Dodaná položka	Účel a obsah	Typ plnění	Způsob dodání
Šablona Dokumentu Expert Assist Concept Document	Dokumentuje rozsah a Plán Řešení. Vyplní Zákazník.	Existující dílo IBM	Jedna (1) elektronická kopie dokumentu
Šablona Dokumentu otázek a odpovědí	Dokumentuje seskupení Záměrů reprezentativních otázek, která se použijí k učení nástroje IBM Watson Conversation. Vyplní Zákazník.	Existující dílo IBM	Jedna (1) elektronická kopie dokumentu
Šablona slovníku entit	Dokumentuje reprezentativní Obsah a seskupení entit, která se použijí k učení nástroje IBM Watson Knowledge Studio. Vyplní Zákazník.	Existující dílo IBM	Jedna (1) elektronická kopie dokumentu
Počáteční Plán projektu *	Dokumentuje plán pro plnění tohoto popisu služeb a zahrnuje činnosti, úlohy, úkoly, milníky a odhady.	Materiál projektu	Jedna (1) elektronická kopie dokumentu
Uživatelské rozhraní obchodního řešení Watson	Zdrojový kód pro uživatelské rozhraní Expert Assist	Existující dílo IBM	Bude zpřístupněno ke stažení
Manažer služby obchodního řešení Watson	Zdrojový kód pro Manažera služeb Expert Assist	Existující dílo IBM	Bude zpřístupněno ke stažení
Databáze obchodního řešení Watson	Zdrojový kód pro Databázi Expert Assist	Existující dílo IBM	Bude zpřístupněno ke stažení

* Zahrnuje Existující díla IBM.

4. Udělené licence

4.1 Licence na Existující díla

V rozsahu, v němž jsou Existující díla integrována do Materiálů projektu, nebo v souladu s částmi 4.2 a 4.3 do položek dodaných Zákazníkovi z Řešení v rámci tohoto Popisu služby, uděluje IBM Zákazníkovi neodvolatelnou (dle platebních závazků Zákazníka), nevýhradní, celosvětově platnou licenci na používání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění a přípravu Existujících děl, která nejsou Existujícími licencovanými díly.

4.2 Licence na Aktiva obchodního řešení Watson

IBM uděluje Zákazníkovi nevýhradní, odvolatelnou (to však pouze v případě neuhrazení, porušení nebo ukončení Zákazníkových oprávnění k příslušným službám Cloud Service nebo jejich náhradním službám), celosvětově platnou licenci na používání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění a distribuci kopií Aktiv obchodního řešení Watson za výhradním účelem používání Aktiv obchodního řešení Watson v rámci Řešení implementovaného do příslušné služby Cloud Service. Aktiva obchodního řešení Watson jsou poskytována "JAK JSOU", BEZ ZÁRUK A PODMÍNEK JAKÉHOKOLI DRUHU, a to jak výslovně vyjádřených, tak odvozených. Společnost IBM nemá povinnost poskytovat podporu nebo údržbu ve vztahu k Aktivům obchodního řešení Watson.

4.3 Licence k Předem naučenému obsahu

Pokud se Zákazník rozhodne používat Předem naučený obsah, budou platit také následující podmínky: IBM uděluje Zákazníkovi odvolatelnou (to však pouze v případě ukončení nebo uplynutí této Smlouvy), nevýhradní, nepostoupitelnou, celosvětově platnou, plně uhrazenou licenci k používání, spouštění, reprodukci, provádění a modifikaci Projevů poskytovaných s Předem naučeným obsahem, pro interní (pouze Zákazníkovo) používání a za výhradním účelem rozšiřování, vylepšování nebo přizpůsobení školení služby IBM Cloud Service. Veškerá Zákazníkova rozšíření Předem naučeného obsahu budou považována za Obsah zákazníka. Předem naučený obsah nesmí být dále distribuován nebo využíván odděleně od služby IBM Cloud Service. Společnost IBM neodpovídá za školicí data, která vzniknou v důsledku Zákazníkova používání a úprav Předem naučeného obsahu, a na tato data se nebudou vztahovat ani záruky IBM. Společnost IBM dále neodpovídá za údržbu nebo podporu modifikované knihovny Předem naučeného obsahu, která obsahuje rozšíření Zákazníka, vylepšení nebo přizpůsobení.

4.4 Licence na zdrojový kód k Aktivům obchodního řešení Watson

IBM uděluje Zákazníkovi nevýhradní, nepřenosnou, odvolatelnou (to však pouze v případě porušení této licence nebo ukončení oprávnění k příslušným službám Cloud Service nebo jejich náhradním službám) licenci k reprodukci, vytváření a přenosu, v každém případě však pouze interně, děl odvozených ze zdrojového kódu Aktiv obchodního řešení Watson za výhradním účelem zachování a rozšiřování užívání příslušné služby Cloud Service. Zákazník musí reprodukovat oznámení a informaci o udělení této licence v jakémkoli díle odvozeném ze zdrojového kódu. Zdrojový kód je považován za Důvěrné informace IBM. Externě se smí distribuovat pouze objektový kód nebo spustitelné formy odvozených děl. Pokud platný zákon neurčí jinak nebo se na tom strany nedohodnou písemně, software distribuovaný v rámci této licence je distribuován „JAK JE“, BEZ ZÁRUK A PODMÍNEK JAKÉHOKOLI DRUHU, a to jak výslovně vyjádřených, tak odvozených.

5. Definice

Komponenta Anotátor – Softwarová komponenta, která se používá k identifikaci, označení a extrakci informací z nestrukturovaného textu, přičemž se takto získané informace dále používají k naučení modelu strojového učení v Případu použití specifickém pro konkrétní doménu. Pomocí nástroje Watson Knowledge Studio mohou uživatelé vytvářet, vyhodnocovat a zlepšovat Komponenty Anotátor pro nové domény. Komponenta Anotátor přidává do textu anotace (metadata), které se objevují v obsahu v přirozeném jazyce. Tyto anotace, které identifikují zmínky o předmětných entitách v obsahu Zákazníkovo domény, vztahy mezi nimi a způsoby, jakými tyto zmínky vzájemně odkazují na stejnou konkrétní entitu, lze využívat v aplikacích k automatické analýze a zpracování textu. Uživatelům aplikací tato úroveň analýzy přináší výhody, protože jsou schopni extrahovat význam, objevovat různé poznatky a získávat odpovědi v obsahu v přirozeném jazyce.

Kolekce – Představuje množinu dokumentů Zákazníka v Discovery, do nichž byla nahrána data, byly převedeny do společného formátu json a obohaceny pomocí konfiguračního souboru přidruženého k dané množině.

Obsah – Obsah zahrnuje veškerá data, software a informace, které Zákazník nebo IBM nebo jeho oprávnění uživatelé poskytují, ve vztahu k nimž udělují souhlas s přístupem nebo je vkládají do služby Cloud Service ("**Obsah Zákazníka**" a "**Obsah IBM**"). Obsah zahrnuje mimo jiné data, databáze, obsahové korpusy, slovníky, dvojice otázek a odpovědí a další anotovaná trénovací data nebo jakékoli jiné informace poskytnuté Zákazníkem nebo jeho jménem, případně společností IBM v rámci tohoto Popisu služby za účelem využívání těchto materiálů nástrojem IBM Watson. Pro větší srozumitelnost je nutno uvést, že Obsah kterékoli smluvní strany nezahrnuje veřejně dostupný obsah nebo Obsah druhé strany. "**Související obsah**" kterékoli smluvní strany tvoří veškerá metadata, ontologie, taxonomie, organizace, struktura, schéma nebo instance znalostních grafů, odvozené výhradně z Obsahu dané smluvní strany, touto stranou poskytnutý nebo vytvořený v rámci Popisu služby a použitý k přijetí Obsahu dané smluvní strany do prostředí IBM Watson. Související obsah vytvořený v rámci tohoto Popisu služby nebude Zákazníkovi dodán.

Dialogové okno – Základní návrh, pravidla a logika, které určují fungování funkce IBM Watson Conversation (včetně mimo jiné pravidel umožňujících agentovi IBM Watson Conversation rozumět jazyku a dalším prvkům interakcí, zpracovávat je a generovat vhodné odpovědi), a dále výchozí vstupy, výstupy a počítačový kód, které určují interakce agenta IBM Watson Conversation s koncovým uživatelem a nejsou jedinečné pro Zákazníka. Komponenty dialogového okna jsou součástí Dialogového okna a Dialogové okno je součástí IBM Watson Conversation.

Komponenta dialogového okna – Jedná se o nakonfigurovanou množinu vstupních a výstupních uzlů, které se porovnávají s projevy uživatelů a generují odpovědi. Zahrnuje explicitně nadefinovanou množinu kroků provádění nebo objasňujících otázek. Komponenta dialogového okna IBM Watson Conversation je definována množinou po sobě následujících kroků, při nichž se shromažďují data a jejichž výsledkem je provedení jedné transakce nebo odezvy. Komponenta dialogového okna má obvykle jedno vlákno s omezeným počtem sekundárních cest, které se rychle vrací zpět k hlavnímu sledu prací.

Existující díla – Autorská díla, Obsah IBM a ostatní položky, které jsou dodány anebo zpřístupněny Zákazníkovi, ale nejsou vytvořeny v rámci tohoto Popisu služby, a veškeré modifikace těchto děl nebo položek provedené v rámci tohoto Popisu služby. Některá Existující díla podléhají samostatné licenční smlouvě nebo smlouvě o registraci ke cloudovým službám ("Existující licencovaná díla"). Příkladem Existujícího licencovaného díla je nástroj IBM Watson, včetně Rozšíření pro Watson, a dále Obsah IBM a Související obsah IBM. Společnost IBM je výhradním vlastníkem Existujících děl. Existující díla zahrnují modifikace nebo rozšíření dodaných položek v rámci této smlouvy Cloud Service.

IBM Watson – Počítačový systém IBM sestávající z platformy kognitivních systémů využívající zpracování přirozeného jazyka, zpracování textového signálu a obrazů, technologie strojového učení nebo jiné kognitivní funkce pro analýzu a zpracování dat a obsahu. IBM Watson zahrnuje například korpus IBM Watson, modely IBM, algoritmy IBM Watson, rozhraní pro programování aplikací (API) a související software, služby a nástroje, a dále jakákoli odvozená díla, modifikace nebo rozšíření výše uvedených děl. **IBM Watson Conversation**, služba **IBM Watson Discovery Service** a **IBM Watson Knowledge Studio** jsou nabídky značky IBM poskytované jako cloudové služby a jsou podmnožinou nabídek IBM Watson.

Poznatky – Výsledky vyplývající ze Zákazníkova používání služby Cloud Service, které jsou jedinečné pro Obsah Zákazníka.

Záměry – Účel nebo cíl vyjádřený v zadání, například odpověď na otázku nebo zpracování platby faktury. Po rozpoznání Záměru vyjádřeného v zadání může služba Watson Conversation zvolit správný průběh dialogu, jímž bude na tento Záměr reagovat.

Předem naučený obsah – Knihovna Projevů pro konkrétní Záměry napříč konkrétní doménou. Předem naučený obsah je Obsahem IBM.

Materiály projektu – Autorská díla, která společnost IBM vyvine pro Zákazníka v rámci tohoto Popisu služby a dodá mu je. Materiály projektu zahrnují Existující díla.

Příklad použití – Definuje logické kroky, které je potřeba zvážit a které podporují Uživatelský scénář. Uživatelský scénář se obvykle skládá z jednoho nebo více Příkladů použití, které analyzují interakce koncových uživatelů se systémem IBM Watson Conversation a souvisejícími systémy a při průchodu Uživatelským scénářem je rozdělují do logických oddílů. Příklad použití není považován za Materiál projektu.

Uživatelský scénář – Komplexní popis interakcí koncového uživatele se systémem IBM Watson Conversation a přidruženými systémy za účelem definice rozsahu vysoké úrovně a funkčních a jiných než funkčních požadavků na Řešení. Tento detail pomáhá formulovat návrh a rozhodnutí o Řešení. Uživatelský scénář není považován za Materiál projektu.

Aktiva obchodního řešení Watson – Aplikace Expert Assist Solution se skládá z množiny předem připravených aktiv. Tato předem připravená aktiva jsou funkčně omezená a nebudou konstruována tak, aby zahrnovala všechny funkce potřebné pro kompletní Řešení, ani zpracování chyb, které by mohla vyžadovat pilotní nebo produktivní verze Řešení. Konfigurace těchto předem připravených aktiv je určena vybranými možnostmi a definována v dokumentu Expert Assist Concept Document. Aktiva obchodního řešení Watson se skládají z Uživatelského rozhraní, Manažera služeb a Databáze. Aktiva obchodního řešení Watson jsou považována za Existující díla IBM.