

### IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

#### 1. Cloud-Service

IBM stellt den folgenden remote erbrachten Service bereit, der für die Zwecke dieser Servicebeschreibung als Cloud-Service bezeichnet wird. Hervorgehobene Begriffe, die in der Vereinbarung nicht anderweitig näher bestimmt sind, werden in Abschnitt 5 definiert.

##### 1.1 IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

Dieser Cloud-Service ist eine auf Watson-Technologie basierende „Expert Assist“-Lösung (Unterstützung durch Experten, nachfolgend „Lösung“ genannt), die aus einem kognitiven Assistenten besteht, der Kundenfragen beantwortet, um domänenspezifische Erkenntnisse zu gewinnen, anspruchsvolle Themen erkundet und Antworten auf komplexe Themen liefert. Der Cloud-Service wird über einen Zeitraum von 14 Wochen von einem interdisziplinären IBM Team bereitgestellt und, sofern nichts anderes angegeben wird, an einem IBM Standort durchgeführt.

Als Voraussetzung für die Lösung muss der Kunde Berechtigungen für mindestens die folgenden IBM Watson-Cloud-Services separat erworben haben:

- IBM Watson Discovery Service
- IBM Watson Knowledge Studio

Darüber hinaus muss der Kunde Berechtigungen für bestimmte IBM Cloud-APIs und Hosting-Services erwerben, die für seinen spezifischen Anwendungsfall erforderlich sind.

Die Lösung besteht aus:

- Einem kognitiven Assistenten, der die Fragen des Benutzers mithilfe von Watson Conversation Service, Watson Discovery Service und Watson Knowledge Studio beantwortet
- Einer browserbasierten Benutzerschnittstelle (UI, User Interface), über die mit der Lösung interaktiv und in natürlicher Sprache interagiert werden kann
- Der Konfiguration von IBM Watson, um die Anforderungen des Benutzerszenarios zu erfüllen

Für das Benutzerszenario sind folgende Lösungsberechtigungen im angegebenen Umfang erforderlich:

- Erstellung von bis zu fünfzehn (15) vom Kunden definierter Fähigkeiten, die für anspruchsvolle Fragen des Kunden konfiguriert werden; die fünfzehn (15) Fähigkeiten können Folgendes umfassen:
  - Häufig gestellte Fragen mit zugehörigen Antworten (jeweils drei häufig gestellte Fragen werden als 1 Fähigkeit gezählt)
  - Bis zu zwei (2) Fähigkeiten, die den Abruf von Abschnitten und/oder Dokumenten aus einer Datensammlung von bis zu fünfzig (50) Dokumenten erfordern
  - Bis zu zehn (10) Fähigkeiten, die Erkenntnisse aus unstrukturierten Dokumentannotationen (z. B. Stimmungslage über Dokumente für einen bestimmten Zeitraum) erfordern und insgesamt bis zu fünf (5) kundenspezifische Aufbereitungen des Entitätstyps und bis zu zehn (10) kundenspezifische Watson Discovery-Abfragevorlagen verwenden
  - Bis zu fünf (5) Fähigkeiten, die strukturierte Abfragen (z. B. SQL) der Lösungsdatenbank erfordern
  - Bis zu drei (3) Fähigkeiten, die eine Abfolge von bis zu drei (3) Zusatzfragen erfordern, um Benutzer durch einen Datenerfassungsprozess oder einen Prozess mit mehreren Schritten zu führen
- Auswahl von bis zu fünfzig (50) Antwortdokumenten und bis zu 1.000 Annotationsdokumenten für die Lösung

- Konfiguration der Annotatorkomponente für fünf (5) Domänenentitäten im Zusammenhang mit dem Benutzerszenario
- Die Lösung ist eine Standalone-Lösung ohne Integration in Kundensysteme
- Die Lösung enthält keine personenbezogenen Daten
- Die Watson Business Solution Assets werden in IBM Cloud bereitgestellt und konfiguriert
- Die Lösung wird ausschließlich in englischer Sprache konfiguriert

### 1.1.1 Auszuführende Aktivitäten

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören folgende Aktivitäten:

#### **Aktivität 1 – Vorbereitung**

Im Rahmen dieser Aktivität werden die folgenden Aufgaben ausgeführt.

##### **Aktivität 1.1 – Vorbereitung der Kick-off-Besprechung**

IBM hält eine Remotesitzung ab, in der die Vorgaben, Teilnehmer, Daten, Zeitplanung und weitere Voraussetzungen geprüft werden.

##### **Aktivität 1.2 – Kick-off-Besprechung**

IBM und der Kunde validieren das Benutzerszenario und erstellen ein allgemeines „Expert Assist“-Konzeptdokument für die Lösung zur Unterstützung des Benutzerszenarios. IBM leistet Hilfestellung bei der Aufteilung des Benutzerszenarios in detaillierte Anwendungsfälle oder Benutzerinteraktionsmuster, die von der Lösung unterstützt werden.

##### **Aktivität 1.3 – Zusammenstellung von Fragen**

Der Kunde sammelt mindestens dreihundert (300) repräsentative Fragen für das Benutzerszenario, die zum Schulen und Testen von IBM Watson verwendet werden.

##### **Aktivität 1.4 – Inhaltserfassung für den Watson Discovery Service und Watson Knowledge Studio**

Der Kunde erfasst Dokumente für die Aufnahme in den Watson Discovery Service, um das Benutzerszenario darzustellen.

##### **Aktivität 1.5 – Gruppierung von Fragen und Festlegung von Antworten**

Der Kunde erstellt die Watson-Trainingsdaten, indem er die repräsentativen Fragen zu Intensionsgruppen und -untergruppen zusammenfasst, die als Fähigkeiten bezeichnet werden, und legt die Kundeninhalte und/oder Logik fest, die für die Bereitstellung von Antworten für die fünfzehn (15) wichtigsten Fähigkeiten verwendet werden können.

##### **Aktivität 1.6 – Erfassung relationaler Inhalte für Erkenntnisse aus strukturierten Daten**

Der Kunde definiert maximal eine (1) SQL-Datenbanktabelle, die zur Unterstützung der Antworten von bis zu fünf (5) Fähigkeiten benötigt wird, für die eine strukturierte Abfrage aus einer Datenbank erforderlich ist.

##### **Aktivität 1.7 – Erstellung des Watson Knowledge Studio-Entitätsmodells**

Der Kunde erstellt die Watson Knowledge Studio-Trainingsdaten, indem er Entitätswörterbücher entwickelt und ein einfaches Modell für maschinelles Lernen anhand eines Sets von Dokumenten trainiert, die für die Domäne des Benutzerszenarios repräsentativ sind.

##### **Aktivität 1.8 – Initialisierung der IBM Watson Services und Assets**

IBM und der Kunde initialisieren die IBM Watson-Serviceumgebungen und implementieren die Watson Business Solution Assets.

##### **Aktivität 1.9 – Checkpoint**

IBM prüft, ob der Kunde für Aktivität 2 – Ausführung bereit ist. Bei der Checkpoint-Besprechung präsentiert der Kunde die Arbeitsergebnisse von Aktivität 1 – Vorbereitung und bewertet gemeinsam mit IBM den Fertigstellungsstatus der einzelnen Aufgaben.

#### **Aktivität 2 – Ausführung**

Im Rahmen dieser Aktivität werden die folgenden Konfigurations- und Implementierungsaufgaben ausgeführt.

### **Aktivität 2.1 – Konfiguration der Watson Discovery-Inhaltssammlung**

IBM übernimmt die in Aktivität 1.4 erfassten Dokumente in die Datensammlungen des Watson Discovery Service. IBM konfiguriert die Aufnahme-Pipeline für die Watson Discovery-Datensammlung, um Kundeninhalte für die Darstellung des Benutzerszenarios zu konvertieren, aufzubereiten und zu normalisieren.

### **Aktivität 2.2 – Konfiguration der Watson Conversation-Dialogkomponente**

IBM konfiguriert die Dialogkomponente des IBM Watson Conversation Service.

### **Aktivität 2.3 – Konfiguration der Watson Knowledge Studio-Annotatorkomponente**

IBM entwickelt eine Annotatorkomponente anhand der Watson Knowledge Studio-Dokumente und -Entitätswörterbücher, die im Rahmen von Aktivität 1 vorbereitet wurden. Die von der Annotatorkomponente generierten Ergebnisse werden mit einem Testset und einem Blindset an Dokumenten abgeglichen.

### **Aktivität 2.4 – Iterativ schulen, testen und kalibrieren**

IBM und der Kunde werden die Expert Assist-Lösung iterativ schulen, testen und kalibrieren, um die Attraktivität für den Benutzer sowie die Frage- und Antwortfähigkeit zu verbessern.

### **Aktivität 3 – Ergebnisbesprechung**

IBM prüft und bewertet die Lösung mit den führenden Projektträgern des Kunden, indem ein Überblick über die Lösung präsentiert, eine Vorführung durchgeführt und der Kunde gebeten wird, Feedback zu seiner Erfahrung mit der Watson-Technologie zu geben. Die Sitzung zur Ergebnisbesprechung endet mit einer allgemeinen Diskussion über die nächsten Schritte des Kunden bei der Implementierung. IBM wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um die Watson Business Solution Assets und den Code zu prüfen und zu übergeben.

### **Aktivität 4 – Beratung auf Anforderung**

IBM leistet für bis zu fünf (5) Benutzer des Kunden über einen Zeitraum von sechzig (60) Tagen remote erbrachte Hilfestellung für die Umstellung, die mit Abschluss von Aktivität 3 – Ergebnisbesprechung beginnt. Während dieser Zeit ist der Kunde berechtigt, Watson-Experten technische Fragen über das IBM On Demand Consulting Client Success Portal zu stellen.

### **Aktivität 5 – Projektmanagement**

IBM übernimmt das Projektmanagement für die IBM betreffenden Zuständigkeiten bei diesem Cloud-Service.

## **2. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung**

### **2.1 Gebührenmetriken**

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

### **2.2 Gebühren für Remote Services**

Die beschriebenen Remote Services werden zu dem im Auftragsdokument für diese Leistungen angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs, unabhängig davon, ob der Remote Service in Anspruch genommen wurde.

### **2.3 Abrechnungshäufigkeit**

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

### 3. Zusätzliche Bedingungen

#### 3.1 Allgemeine Daten

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.

Der Kunde kann Vorschläge zur Verbesserung von IBM Produkten oder Services bei IBM einreichen („Feedback“). Er hat keinerlei Verpflichtung, Feedback zu geben, und IBM ist es freigestellt, die vom Kunden gelieferten Feedbacks zu verwerten.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, IBM Mitarbeitern Remotezugriff auf seine Hosting-Umgebungen zu erteilen, der dem Zugriff des IT-Personals entspricht, das Unterstützung für die Kundenumgebung leistet, jedoch mit Beschränkung auf die Systeme, auf die IBM Zugriff benötigt.

#### 3.2 Serviceaktivitäten und Verantwortlichkeiten

IBM übergibt dem Kunden ein Dokument mit Serviceaktivitäten und Verantwortlichkeiten, in dem die jeweiligen Verantwortlichkeiten von IBM und des Kunden im Rahmen der einzelnen Aktivitäten ausführlich beschrieben werden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die in dieser Servicebeschreibung dargelegten Aktivitäten unter Zuhilfenahme der Erläuterungen in dem zuvor genannten Dokument auszuführen.

#### 3.3 Liefergegenstände

Die folgenden Liefergegenstände werden dem Kunden übergeben.

Der Kunde hat das Urheberrecht an den Projektmaterialien.

Liefergegenstand	Zweck und Inhalt	Art des Liefergegenstands	Zustellungsmethode
<b>Vorlage für „Expert Assist“-Konzeptdokument</b>	Dokumentiert den Umfang und Plan für die Lösung. Muss vom Kunden ausgefüllt werden	Bestehendes Werk von IBM	Ein (1) Softcopy-Dokument
<b>Vorlage für Frage- und Antwortdokument</b>	Dokumentiert die Intensionsgruppierungen mit repräsentativen Fragen, die zum Schulen von IBM Watson Conversation verwendet werden. Muss vom Kunden ausgefüllt werden	Bestehendes Werk von IBM	Ein (1) Softcopy-Dokument
<b>Vorlage für Entitätswörterbuch</b>	Dokumentiert den repräsentativen Inhalt und die Entitätsgruppierung, die zum Schulen von IBM Watson Knowledge Studio verwendet werden. Muss vom Kunden ausgefüllt werden	Bestehendes Werk von IBM	Ein (1) Softcopy-Dokument
<b>Anfänglicher Projektplan *</b>	Dokumentiert den Plan für die Umsetzung der Servicebeschreibung und enthält Aktivitäten, Aufgaben, Zuweisungen, Meilensteine und Kostenschätzungen	Projektmaterialien	Ein (1) Softcopy-Dokument
<b>Watson Business Solution User Interface</b>	Quellcode für das Expert Assist User Interface	Bestehendes Werk von IBM	Wird zum Download zur Verfügung gestellt
<b>Watson Business Solution Service Manager</b>	Quellcode für den Expert Assist Service Manager	Bestehendes Werk von IBM	Wird zum Download zur Verfügung gestellt
<b>Watson Business Solution Database</b>	Quellcode für die Expert Assist Database	Bestehendes Werk von IBM	Wird zum Download zur Verfügung gestellt

\* Schließt bestehende Werke von IBM ein

## 4. Lizenzerteilung

### 4.1 Lizenz für bestehende Werke

Soweit bestehende Werke in Projektmaterialien oder gemäß den Abschnitten 4.2 und 4.3 in Liefergegenstände eingebettet sind, die dem Kunden im Rahmen der Lösung unter dieser Servicebeschreibung übergeben werden, erteilt IBM dem Kunden eine nicht ausschließliche, weltweite und (vorbehaltlich seiner Zahlungsverpflichtungen) unwiderrufliche Lizenz, bestehende Werke, bei denen es sich nicht um bestehende lizenzierte Werke handelt, zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen und abgeleitete Werke davon zu erstellen.

### 4.2 Lizenz für Watson Business Solution Assets

IBM erteilt dem Kunden eine nicht ausschließliche, weltweite und (nur bei Nichtzahlung, bei Verstoß gegen seine Berechtigung(en) oder Kündigung seiner Berechtigung(en) für die betroffenen Cloud-Services oder deren Ersatzservices) widerrufliche Lizenz, Kopien der Watson Business Solution Assets ausschließlich zum Zweck der Nutzung der Watson Business Solution Assets als Bestandteil der im betreffenden Cloud-Service bereitgestellten Lösung zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen und weiterzugeben. Die Watson Business Solution Assets werden im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis), ohne jegliche ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen oder Bedingungen, bereitgestellt. IBM ist in keiner Weise verpflichtet, Support oder Wartung für die IBM Watson Business Solution Assets zu leisten.

### 4.3 Lizenz für vorab trainierte Inhalte

Wenn der Kunde sich dazu entschließt, die vorab trainierten Inhalte zu verwenden, kommen zusätzlich die folgenden Bedingungen zur Anwendung:

IBM erteilt dem Kunden eine nicht ausschließliche, nicht abtretbare, weltweite, abgegoltene und (nur im Falle der Beendigung oder des Ablaufs dieser Vereinbarung) widerrufliche Lizenz, die mit den vorab trainierten Inhalten bereitgestellten Äußerungen ausschließlich für interne (kundeneigene) Zwecke und nur zur Verbesserung, Erweiterung oder kundenspezifischen Anpassung des Trainings des IBM Cloud-Service zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, vorzuführen und zu ändern. Alle vom Kunden vorgenommenen Verbesserungen oder Erweiterungen der vorab trainierten Inhalte werden wie Kundeninhalte behandelt. Vorab trainierte Inhalte dürfen nicht weitergegeben oder getrennt vom IBM Cloud-Service genutzt werden. IBM übernimmt keine Verantwortung für die Trainingsdaten, die durch die Nutzung und Änderung der vorab trainierten Inhalte durch den Kunden entstehen, und IBM Gewährleistungen kommen nicht zur Anwendung. IBM übernimmt keine Verantwortung für die Wartung oder Unterstützung der geänderten Bibliothek mit den vorab trainierten Inhalten, in der die Verbesserungen, Erweiterungen oder kundenspezifischen Anpassungen des Kunden enthalten sind.

### 4.4 Quellcodelizenz für Watson Business Solution Assets

IBM erteilt dem Kunden eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare und (im Falle eines Verstoßes gegen diese Lizenz oder bei Kündigung seiner Berechtigung(en) für die betroffenen IBM Cloud-Services oder deren Ersatzservices) widerrufliche Lizenz, abgeleitete Werke des Quellcodes der Watson Business Solution Assets ausschließlich zum Zweck der Aufrechterhaltung und Erweiterung der Nutzung des betreffenden IBM Cloud-Service und jeweils nur für den internen Gebrauch zu reproduzieren, zu erstellen und zu übertragen. Der Kunde muss die Eigentumshinweise und diese Lizenz in allen abgeleiteten Werken des Quellcodes reproduzieren. Bei dem Quellcode handelt es sich um vertrauliche Informationen von IBM. Nur Objektcode oder ausführbare Formate der abgeleiteten Werke dürfen extern weitergegeben werden. Sofern aufgrund geltender Gesetze oder schriftlicher Vereinbarungen keine andere Regelung zur Anwendung kommt, wird die unter dieser Lizenz weitergegebene Software im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) ohne jegliche ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen oder Bedingungen zur Verfügung gestellt.

## 5. Begriffsbestimmungen

**Annotatorkomponente** – Eine Softwarekomponente, die verwendet wird, um Informationen in unstrukturierten Texten zu erkennen, zu kennzeichnen und zu extrahieren, die anschließend verwendet werden, um ein Modell für maschinelles Lernen in einem domänenspezifischen Anwendungsfall zu trainieren. Mit Watson Knowledge Studio können Benutzer Annotatorkomponenten für neue Domänen erstellen, bewerten und verbessern. Mit einer Annotatorkomponente werden einem in natürlicher Sprache

dargestellten Text Annotationen (Metadaten) hinzugefügt. Die Annotationen, die Erwähnungen von interessanten Entitäten im Domäneninhalt des Kunden, die Beziehungen zwischen diesen und die Koreferenzen der Erwähnungen auf dieselbe Entität kennzeichnen, können von Anwendungen verwendet werden, um Text automatisch zu analysieren und zu verarbeiten. Anwendungsbenutzer profitieren von dieser Analysestufe, da sie in die Lage versetzt werden, Bedeutungen zu extrahieren, Erkenntnisse zu gewinnen und Antworten im Kontext der natürlichen Sprache zu erhalten.

**Datensammlung** – Bezieht sich auf ein Set von Kundendokumenten in Discovery, die aufgenommen, in ein allgemeines JSON-Format konvertiert und anhand einer Konfigurationsdatei, die dem Set zugeordnet ist, aufbereitet wurden.

**Inhalte** – Inhalte sind sämtliche Daten, Software und Informationen, die vom Kunden oder von IBM bzw. ihren berechtigten Benutzern im Cloud-Service bereitgestellt, für den Zugriff freigegeben oder eingegeben werden (jeweils „**Kundeninhalte**“ und „**IBM Inhalte**“ genannt). Zu den Inhalten gehören beispielsweise auch Daten, Datenbanken, Textkorpora, Wörterbücher, Frage/Antwort-Paare und andere annotierte Trainingsdaten oder sonstige Informationen, die vom Kunden oder von IBM bzw. im Namen des Kunden oder von IBM unter dieser Servicebeschreibung bereitgestellt werden, damit diese Materialien mit IBM Watson verwendet werden. Zur Klarstellung: Die Inhalte einer Partei schließen keine öffentlich verfügbaren Inhalte oder Inhalte der anderen Partei ein. „**Zugehörige Inhalte**“ einer Partei sind Metadaten, Ontologien, Taxonomien, Organisation, Struktur, Schema oder Knowledge-Graph-Instanzen, die ausschließlich aus den Inhalten dieser Partei abgeleitet und für die Aufnahme der Inhalte der betreffenden Partei in IBM Watson verwendet werden, unabhängig davon, ob sie von der betreffenden Partei bereitgestellt oder unter der Servicebeschreibung erstellt wurden. Zugehörige Inhalte, die unter der Servicebeschreibung erstellt wurden, werden dem Kunden nicht übergeben.

**Dialog** – Das zugrunde liegende Design sowie die zugrunde liegenden Regeln und Logik, auf deren Basis ein Feature von IBM Watson Conversation arbeitet (wie beispielsweise Regeln, die es einem IBM Watson Conversation-Agenten ermöglichen, Sprache und andere Interaktionselemente zu verstehen, zu verarbeiten und eine passende Antwort zu generieren), sowie die zugrunde liegenden Eingaben, Ausgaben und der Computercode, der festlegt, wie ein IBM Watson Conversation-Agent mit dem Endbenutzer interagiert, wobei diese nicht auf den Kunden beschränkt sind. Dialogkomponenten sind Teil des Dialogs und der Dialog ist Teil von IBM Watson Conversation.

**Dialogkomponente** – Eine konfigurierte Gruppe von Eingabe- und Ausgabeknoten, die mit der Äußerung des Benutzers abgeglichen werden und eine Antwort liefern. Die Komponente beinhaltet eine explizit definierte Gruppe von Ausführungsschritten oder klärenden Fragen. Eine IBM Watson Conversation-Dialogkomponente wird durch eine Reihe sequenzieller Schritte definiert, die Daten erfassen und die Ausführung einer einzelnen Transaktion oder Antwort bewirken. Die Dialogkomponente besteht üblicherweise aus einem Einzelthread mit einer begrenzten Anzahl sekundärer Pfade, die schnell zum Hauptworkflow zurückkehren.

**Bestehende Werke** – Urheberrechtlich geschützte Werke, IBM Inhalte und andere Liefergegenstände, die dem Kunden unter dieser Servicebeschreibung bereitgestellt und/oder zugänglich gemacht, aber nicht erstellt werden, und alle Änderungen oder Erweiterungen dieser Werke oder Liefergegenstände, die unter dieser Servicebeschreibung entstehen. Für einige bestehende Werke gelten eigenständige Lizenzvereinbarungen oder Cloud-Subscription-Vereinbarungen („Bestehende lizenzierte Werke“). Ein Beispiel für ein bestehendes lizenziertes Werk ist IBM Watson, einschließlich der Watson-Erweiterungen, der IBM Inhalte und der zugehörigen IBM Inhalte. IBM ist die ausschließliche Eigentümerin der bestehenden Werke. Bestehende Werke schließen Änderungen oder Erweiterungen ein, die an den Liefergegenständen dieses Cloud-Service vorgenommen werden.

**IBM Watson** – Ein IBM Computersystem, das aus einer Plattform kognitiver Systeme besteht, die sich die Verarbeitung natürlicher Sprache, Textsignal- und Bildverarbeitung, Technologien für maschinelles Lernen und andere kognitive Fähigkeiten für die Analyse und Verarbeitung von Daten und Inhalten zunutze macht. IBM Watson umfasst beispielsweise den IBM Watson-Korpus, IBM Watson-Modelle, IBM Watson-Algorithmen, Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs) und zugehörige Software, Services und Tools sowie alle davon abgeleiteten Werke und daran vorgenommenen Änderungen oder Erweiterungen. **IBM Watson Conversation**, **IBM Watson Discovery Service** und **IBM Watson Knowledge Studio** sind Angebote der Marke IBM, die als Cloud-Services bereitgestellt werden und einen Teil der IBM Watson-Angebote bilden.

**Erkenntnisse** – Die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen.

**Intentionen** – Der Zweck oder das Ziel, das in einer Eingabe ausgedrückt wird, wie beispielsweise die Beantwortung einer Frage oder die Verarbeitung einer Rechnungszahlung. Durch das Erkennen der Intention, die in einer Eingabe ausgedrückt wird, kann der Watson Conversation Service den korrekten Dialogablauf für die Reaktion auf die Eingabe wählen.

**Vorab trainierte Inhalte** – Eine Bibliothek mit Äußerungen für bestimmte Intentionen aus einer bestimmten Domäne. Vorab trainierte Inhalte sind IBM Inhalte.

**Projektmaterialien** – Urheberrechtlich geschützte Werke, die IBM unter dieser Servicebeschreibung für den Kunden entwickelt und bereitstellt. Bestehende Werke sind keine Projektmaterialien.

**Anwendungsfall** – Definiert die logischen Schritte, die zur Unterstützung des Benutzerszenarios in Betracht gezogen werden müssen. Ein Benutzerszenario besteht normalerweise aus einem oder mehreren Anwendungsfällen, die die Interaktionen der Endbenutzer mit IBM Watson Conversation und den zugeordneten Systemen in logische Abschnitte unterteilen, während sie das Benutzerszenario durchlaufen. Ein Anwendungsfall gehört nicht zu den Projektmaterialien.

**Benutzerszenario** – Eine End-to-End-Beschreibung der Interaktion des Endbenutzers mit IBM Watson Conversation und den zugeordneten Systemen, um den allgemeinen Umfang sowie die funktionalen und nicht funktionalen Anforderungen für die Lösung zu definieren. Diese Zusatzinformation unterstützt das Design und Lösungsentscheidungen. Ein Benutzerszenario gehört nicht zu den Projektmaterialien.

**Watson Business Solution Assets** – Die Expert Assist-Lösungsanwendung besteht aus einer Reihe vordefinierter Assets. Diese vordefinierten Assets sind in ihrer Funktion eingeschränkt und werden weder mit allen Funktionen erstellt, die für eine vollständige Lösung erforderlich sind, noch enthalten sie die Fehlerbehandlungsfunktionen, die für eine Pilot- oder Produktionsversion der Lösung erforderlich sein könnten. Die Konfiguration dieser vordefinierten Assets wird durch die Optionen bestimmt, die im „Expert Assist“-Konzeptdokument definiert und ausgewählt werden. Watson Business Solution Assets bestehen aus User Interface, Service Manager und Database. Watson Business Solution Assets sind bestehende Werke von IBM.