

IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1. Υπηρεσία Cloud

Η IBM παρέχει την ακόλουθη εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία, η οποία αναφέρεται για το σκοπό της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών ως Υπηρεσία Cloud. Οι όροι με κεφαλαία γράμματα στην αρχή των λέξεων για τους οποίους δεν παρέχεται ορισμός στη Σύμβαση ορίζονται στο Άρθρο 5.

1.1 IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

Αυτή η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για την παροχή μιας βασισμένης σε τεχνολογία Watson λύσης Εξειδικευμένης Βοήθειας (Expert Assist - "Λύση") η οποία αποτελείται από έναν Γνωσιακό Βοηθό (Cognitive Assistant) που θα απαντά σε ερωτήσεις του Πελάτη για να φέρει στην επιφάνεια Εμπειριστατωμένες Γνώσεις για το συγκεκριμένο επαγγελματικό τομέα, καθώς και για την εξερεύνηση θεμάτων υψηλής αξίας και την εύρεση απαντήσεων σε πιο σύνθετα θέματα. Η Υπηρεσία Cloud παρέχεται για ένα χρονικό διάστημα 14 εβδομάδων από μια διαλειτουργική ομάδα της IBM και παραδίδεται, εκτός εάν άλλως ορίζεται, σε μια τοποθεσία της IBM.

Η Λύση απαιτεί την προμήθεια χωριστών δικαιωμάτων χρήσης από τον Πελάτη τουλάχιστον για τις ακόλουθες Υπηρεσίες Cloud για το IBM Watson:

- IBM Watson Discovery Service
- IBM Watson Knowledge Studio

Επιπλέον, ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί δικαιώματα χρήσης για συγκεκριμένα IBM Cloud APIs και Υπηρεσίες Hosting, ανάλογα με το Σενάριο Χρήσης (Use Case) του Πελάτη.

Η Λύση θα αποτελείται από:

- Έναν γνωσιακό βοηθό που θα απαντά σε ερωτήσεις των χρηστών αξιοποιώντας το Watson Conversation Service, το Watson Discovery Service και το Watson Knowledge Studio,
- Ένα βασισμένο στο πρόγραμμα πλοήγησης Περιβάλλον Χρήστη (UI) για την αλληλεπίδραση με τη Λύση μέσω της συνομιλίας σε φυσική γλώσσα, και
- Παραμετροποίηση του IBM Watson που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Σεναρίου Χρηστών.

Για το Σενάριο Χρηστών (User Scenario), τα δικαιώματα χρήσης της Λύσης και η εμβέλειά τους είναι ως εξής:

- Δημιουργία έως δεκαπέντε (15) προσαρμοσμένων δυνατοτήτων παραμετροποιημένων για τις ερωτήσεις υψηλής αξίας του Πελάτη. Στις εν λόγω δεκαπέντε (15) δυνατότητες μπορεί να περιλαμβάνονται οι εξής:
 - Συχνές Ερωτήσεις (FAQ) με αντίστοιχες απαντήσεις (μετρούμενες ως 1 δυνατότητα ανά τρεις Συχνές Ερωτήσεις)
 - Έως δύο (2) δυνατότητες που απαιτούν την ανάκτηση εδαφίων ή/και εγγράφων από μια συλλογή αποτελούμενη από πενήντα (50) του πολύ εγγράφων
 - Έως δέκα (10) δυνατότητες που απαιτούν Εμπειριστατωμένες Γνώσεις που προκύπτουν από υπομνηματικές σημειώσεις για μη δομημένα έγγραφα (δηλαδή, από την ανάλυση συναισθημάτων σε έγγραφα ανά χρονική περίοδο) με τη χρήση, συνολικά, πέντε (5) το πολύ προσαρμοσμένων βελτιώσεων ειδών οντοτήτων και δέκα (10) το πολύ προσαρμοσμένων Προτύπων Αιτημάτων Ανάκτησης Πληροφοριών (Query Templates) του Watson Discovery
 - Έως πέντε (5) δυνατότητες που απαιτούν την αναζήτηση πληροφοριών μέσω δομημένων αιτημάτων ανάκτησης πληροφοριών (δηλαδή, μέσω SQL) στη βάση δεδομένων της Λύσης

- Έως τρεις (3) δυνατότητες που απαιτούν μια ακολουθία τριών (3) το πολύ επακόλουθων ερωτήσεων που καθοδηγούν το χρήστη βήμα προς βήμα σε μια διεργασία συλλογής δεδομένων,
- Προσδιορισμός πενήντα (50) το πολύ εγγράφων απαντήσεων και 1.000 το πολύ εγγράφων υπομνηματικών σημειώσεων για τη Λύση,
- Παραμετροποίηση του Λειτουργικού Τμήματος Υπομνηματισμού για πέντε (5) οντότητες επαγγελματικού τομέα που σχετίζονται με το Σενάριο Χρηστών,
- Η Λύση θα λειτουργεί ανεξάρτητα χωρίς να ενσωματωθεί στα συστήματα του Πελάτη,
- Η Λύση δεν θα περιλαμβάνει Πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η Ταυτότητα Συγκεκριμένων Προσώπων (Personally Identifiable Information - "Πληροφορίες PII"),
- Οι Πόροι της Επιχειρηματικής Λύσης (Business Solution) Watson θα εγκατασταθούν και θα παραμετροποιηθούν στο IBM Cloud, και
- Η Λύση θα παραμετροποιηθεί μόνο στην Αγγλική γλώσσα.

1.1.1 Δραστηριότητες προς Εκτέλεση

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει τις ακόλουθες Δραστηριότητες:

Δραστηριότητα 1 - Προετοιμασία (Prepare)

Στο πλαίσιο αυτής της Δραστηριότητας, θα εκτελεστούν οι ακόλουθες εργασίες.

Δραστηριότητα 1.1 – Πριν την Έναρξη (Pre-Kick Off)

Η IBM θα διεξαγάγει εξ αποστάσεως μια συνεδρία για την ανασκόπηση στοιχείων εισόδου, προσώπων, δεδομένων, χρονοδιαγραμμάτων και άλλων προαπαιτούμενων.

Δραστηριότητα 1.2 – Έναρξη (Kick Off)

Η IBM και ο Πελάτης θα επικυρώσουν το Σενάριο Χρηστών και θα δημιουργήσουν ένα γενικού επιπέδου Εννοιολογικό Έγγραφο Εξειδικευμένης Βοήθειας (Expert Assist Concept Document) για την υποστήριξη του Σεναρίου Χρηστών. Η IBM θα παρέχει καθοδήγηση για την κατάτμηση του Σεναρίου Χρηστών σε αναλυτικά Σενάρια Χρήσης (Use Cases) ή τρόπους εκτέλεσης επιχειρηματικών διαδικασιών που υποστηρίζονται από τη Λύση.

Δραστηριότητα 1.3 – Συλλογή Ερωτήσεων (Collect Questions)

Ο Πελάτης θα συγκεντρώσει τουλάχιστον τριακόσιες (300) αντιπροσωπευτικές ερωτήσεις για το Σενάριο Χρηστών, οι οποίες θα χρησιμοποιηθούν για την εκπαίδευση και τη δοκιμή του IBM Watson.

Δραστηριότητα 1.4 – Συλλογή Περιεχομένου για το Watson Discovery Service και το Watson Knowledge Studio (Collect Content for Watson Discovery Service & Watson Knowledge Studio)

Ο Πελάτης θα συλλέξει τα έγγραφα που θα απορροφηθούν από το Watson Discovery Service για την υποστήριξη του Σεναρίου Χρηστών.

Δραστηριότητα 1.5 – Ομαδοποίηση Ερωτήσεων και Καθρισμός Απαντήσεων (Cluster Questions and Identify Answers)

Ο Πελάτης θα δημιουργήσει τα δεδομένα εκπαίδευσης του Watson ομαδοποιώντας τις αντιπροσωπευτικές ερωτήσεις σε ομάδες και υπο-ομάδες Προθέσεων, γνωστές ως δυνατότητες (capabilities), και θα καθορίσει το Περιεχόμενο Πελάτη ή/και τη λογική που θα χρησιμοποιείται για την παροχή απαντήσεων στις δεκαπέντε (15) πιο κοινές δυνατότητες ((υπο)ομάδες προθέσεων).

Δραστηριότητα 1.6 – Συλλογή Σχεσιακού Περιεχομένου για Εμπειριστατωμένες Γνώσεις Δομημένων Δεδομένων (Collect Relational Content for Structured Data Insights)

Ο Πελάτης θα ορίσει έναν (1) το πολύ πίνακα βάσης δεδομένων SQL που απαιτείται για την υποστήριξη της παροχής απαντήσεων από πέντε (5) το πολύ δυνατότητες που απαιτούν την υποβολή δομημένων αιτημάτων ανάκτησης πληροφοριών από μια βάση δεδομένων.

Δραστηριότητα 1.7 – Δημιουργία Μοντέλου Οντοτήτων του Watson Knowledge Studio (Create Watson Knowledge Studio Entity Model)

Ο Πελάτης θα δημιουργήσει τα δεδομένα εκπαίδευσης του Watson Knowledge Studio με την ανάπτυξη λεξικών οντοτήτων και την εκπαίδευση ενός απλού μοντέλου μηχανικής εκμάθησης με βάση ένα σύνολο εγγράφων που είναι αντιπροσωπευτικά για τον επαγγελματικό τομέα του Σεναρίου Χρηστών.

Δραστηριότητα 1.8 – Προετοιμασία Υπηρεσιών IBM Watson και Πόρου(-ων) (Initialize IBM Watson Services and Asset(s))

Η IBM και ο Πελάτης θα προετοιμάσουν τα περιβάλλοντα των Υπηρεσιών IBM Watson και θα εγκαταστήσουν τους Πόρους της Επιχειρηματικής Λύσης Watson.

Δραστηριότητα 1.9 – Σημείο Ελέγχου (Checkpoint)

Η IBM θα αξιολογήσει την ετοιμότητα του Πελάτη για τη μετάβασή του στη Δραστηριότητα 2 - Εκτέλεση (Execute). Κατά τη διάρκεια της σύσκεψης για το Σημείο Ελέγχου, ο Πελάτης θα παρουσιάσει τα παραδοτέα που προκύπτουν από τη Δραστηριότητα 1 - Προετοιμασία (Prepare) και θα συνεργαστεί με την IBM για την αξιολόγηση της κατάστασης ολοκλήρωσης κάθε επιμέρους εργασίας.

Δραστηριότητα 2 – Εκτέλεση (Execute)

Στο πλαίσιο αυτής της Δραστηριότητας, θα εκτελεστούν οι ακόλουθες εργασίες παραμετροποίησης και υλοποίησης.

Δραστηριότητα 2.1 – Παραμετροποίηση Συλλογής Περιεχομένου Watson Discovery (Configure Watson Discovery Content Collection)

Η IBM θα μεριμνά για την απορρόφηση των εγγράφων που συγκεντρώθηκαν στη Δραστηριότητα 1.4 σε Συλλογές του Watson Discovery Service. Η IBM θα παραμετροποιήσει το δίαυλο απορρόφησης της Συλλογής Περιεχομένου Watson Discovery για τη μετατροπή, τον εμπλουτισμό και την κανονικοποίηση του Περιεχομένου του Πελάτη ώστε να ανταποκρίνεται στο Σενάριο Χρηστών.

Δραστηριότητα 2.2 – Παραμετροποίηση Λειτουργικού Τμήματος Διαλόγου του Watson Conversation (Configure Watson Conversation Dialog Component)

Η IBM θα παραμετροποιήσει το Λειτουργικό Τμήμα Διαλόγου του IBM Watson Conversation Service.

Δραστηριότητα 2.3 – Παραμετροποίηση Λειτουργικού Τμήματος Υπομνηματισμού του Watson Knowledge Studio (Configure Watson Knowledge Studio Annotator Component)

Η IBM θα αναπτύξει ένα Λειτουργικό Τμήμα Υπομνηματισμού αξιοποιώντας τα έγγραφα και τα λεξικά οντοτήτων του Watson Knowledge Studio που ετοιμάστηκαν κατά τη διάρκεια της Δραστηριότητας 1. Τα αποτελέσματα του Λειτουργικού Τμήματος Υπομνηματισμού θα αξιολογηθούν με βάση ενός δοκιμαστικού συνόλου εγγράφων και ενός "τυφλού" συνόλου εγγράφων.

Δραστηριότητα 2.4 – Επαναληπτική Εκπαίδευση, Δοκιμή και Βαθμονόμηση (Iterative Teach, Test, and Calibration)

Η IBM και ο Πελάτης θα εκπαιδεύουν, θα δοκιμάζουν και θα βαθμονομούν κατ' επανάληψη τη Λύση Εξειδικευμένης Βοήθειας για τη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών και των δυνατοτήτων υποβολής ερωτήσεων και λήψης των κατάλληλων απαντήσεων.

Δραστηριότητα 3 – Παρουσίαση Αποτελεσμάτων (Read Out)

Η IBM θα εξετάσει και θα αξιολογήσει τη Λύση με τα υπεύθυνα διοικητικά στελέχη του Πελάτη παρουσιάζοντας μια επισκόπηση της Λύσης, διεξάγοντας μια επίδειξη των δυνατοτήτων της και ζητώντας από τον Πελάτη να σχολιάσει την εμπειρία του με την τεχνολογία Watson. Στο τέλος της συνεδρίας Παρουσίασης Αποτελεσμάτων θα γίνει μια συζήτηση γενικού επιπέδου για τα επόμενα βήματα του Πελάτη για την υλοποίηση της Λύσης. Η IBM θα συνεργαστεί με τον Πελάτη στην ανασκόπηση και παράδοση των Πόρων και του κώδικα της Επιχειρηματικής Λύσης Watson.

Δραστηριότητα 4 – Κατ' Απαίτηση Παροχή Συμβουλών (On Demand Consulting)

Η IBM θα παρέχει εξ αποστάσεως μεταβατική καθοδήγηση σε έως πέντε (5) χρήστες του Πελάτη, για μια περίοδο εξήντα (60) ημερών, αρχίζοντας από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της Δραστηριότητας 3 - Παρουσίαση Αποτελεσμάτων (Read Out). Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, ο Πελάτης θα έχει το δικαίωμα να υποβάλλει τεχνικές ερωτήσεις σε στελέχη της IBM που έχουν εξειδικευτεί στην τεχνολογία Watson μέσω του IBM On Demand Consulting Client Success Portal.

Δραστηριότητα 5 - Διαχείριση Έργου (Project Management)

Η IBM θα παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης έργου για τις υποχρεώσεις της IBM στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας Cloud.

2. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

2.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

2.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Θα τιμολογηθεί μια χρέωση εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για την εν λόγω εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία, η οποία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν έχει γίνει χρήση της εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας.

2.3 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

3. Πρόσθετοι Όροι

3.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

Ο Πελάτης μπορεί να προτείνει στην IBM την ενίσχυση των προϊόντων και υπηρεσιών της ("Σχόλια"). Ο Πελάτης δεν έχει καμία υποχρέωση να παρέχει Σχόλια και η IBM έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί όλα τα Σχόλια που παρέχει ο Πελάτης.

Ο Πελάτης συμφωνεί να παρέχει στα στελέχη της IBM εξ αποστάσεως πρόσβαση στο περιβάλλον του Πελάτη που υποδέχεται τη Λύση. Η εν λόγω πρόσβαση θα είναι ισοδύναμη με την πρόσβαση του υφιστάμενου προσωπικού πληροφορικής που υποστηρίζει το περιβάλλον του Πελάτη, αλλά θα περιορίζεται μόνο στα συστήματα στα οποία η IBM πρέπει να έχει πρόσβαση.

3.2 Δραστηριότητες και Υποχρεώσεις για την Υπηρεσία

Η IBM θα παράσχει στον Πελάτη ένα έγγραφο Δραστηριοτήτων και Υποχρεώσεων για την Υπηρεσία στο οποίο θα περιγράφονται περαιτέρω οι υποχρεώσεις της IBM και του Πελάτη αναφορικά με κάθε εκτελούμενη Δραστηριότητα. Ο Πελάτης συμφωνεί να εκτελέσει τις Δραστηριότητες που περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών σε συνεργασία με την IBM με βάση της πρόσθετης καθοδήγησης που παρέχεται στο έγγραφο Δραστηριοτήτων και Υποχρεώσεων για την Υπηρεσία.

3.3 Παραδοτέα Στοιχεία

Τα ακόλουθα στοιχεία θα παραδοθούν στον Πελάτη

Ο Πελάτης θα είναι κάτοχος των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας επί των Υλικών του Έργου.

Παραδοτέο Στοιχείο	Σκοπός και Περιεχόμενο	Είδος Παραδοτέου	Μέθοδος Παράδοσης
Πρότυπο Εννοιολογικού Εγγράφου Εξειδικευμένης Βοήθειας	Τεκμηριώνει το εύρος και το Σχέδιο της Λύσης. Θα συμπληρωθεί από τον Πελάτη.	Υφιστάμενο Προϊόν Διάνοιας της IBM	Ένα (1) ηλεκτρονικό έγγραφο
Πρότυπο Εγγράφου Ερωτήσεων και Απαντήσεων	Τεκμηριώνει τις ομάδες Προθέσεων αντιπροσωπευτικών ερωτήσεων που χρησιμοποιούνται για την εκπαίδευση του IBM Watson Conversation. Θα συμπληρωθεί από τον Πελάτη.	Υφιστάμενο Προϊόν Διάνοιας της IBM	Ένα (1) ηλεκτρονικό έγγραφο

Παραδοτέο Στοιχείο	Σκοπός και Περιεχόμενο	Είδος Παραδοτέου	Μέθοδος Παράδοσης
Πρότυπο Λεξικού Οντοτήτων	Τεκμηριώνει το αντιπροσωπευτικό Περιεχόμενο και την ομαδοποίηση οντοτήτων που χρησιμοποιούνται για την εκπαίδευση του IBM Watson Knowledge Studio. Θα συμπληρωθεί από τον Πελάτη.	Υφιστάμενο Προϊόν Διάνοιας της IBM	Ένα (1) ηλεκτρονικό έγγραφο
Αρχικό Σχέδιο Έργου *	Τεκμηριώνει το σχέδιο για την εκτέλεση της Περιγραφής Υπηρεσιών και περιλαμβάνει δραστηριότητες, εργασίες, αναθέσεις, ορόσημα και εκτιμήσεις.	Υλικό Έργου	Ένα (1) ηλεκτρονικό έγγραφο
Περιβάλλον Χρήστη της Επιχειρηματικής Λύσης Watson	Πηγαίος κώδικας για το Περιβάλλον Χρήστη της Εξειδικευμένης Βοήθειας	Υφιστάμενο Προϊόν Διάνοιας της IBM	Θα καθίσταται διαθέσιμος για μεταφόρτωση (download)
Λειτουργία Service Manager της Επιχειρηματικής Λύσης Watson	Πηγαίος κώδικας για τη λειτουργία Service Manager της Εξειδικευμένης Βοήθειας	Υφιστάμενο Προϊόν Διάνοιας της IBM	Θα καθίσταται διαθέσιμος για μεταφόρτωση (download)
Βάση Δεδομένων της Επιχειρηματικής Λύσης Watson	Πηγαίος κώδικας για τη Βάση Δεδομένων της Εξειδικευμένης Βοήθειας	Υφιστάμενο Προϊόν Διάνοιας της IBM	Θα καθίσταται διαθέσιμος για μεταφόρτωση (download)

* Περιλαμβάνει Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας της IBM.

4. Παραχωρηθείσες Άδειες Χρήσης

4.1 Άδεια Χρήσης Υφιστάμενων Προϊόντων Διάνοιας

Στο βαθμό που έχουν ενσωματωθεί Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας σε οποιαδήποτε Υλικά Έργου ή, σύμφωνα με τα άρθρα 4.2 και 4.3, σε στοιχεία που παραδίδονται στον Πελάτη από τη Λύση βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, η IBM χορηγεί στον Πελάτη μια ανέκκλητη (με την επιφύλαξη της τήρησης των υποχρεώσεων πληρωμής του Πελάτη), μη αποκλειστική, παγκόσμιας ισχύος άδεια χρήσης, εκτέλεσης, αναπαραγωγής, εμφάνισης σε οθόνη, λειτουργίας και δημιουργίας παράγωγων έργων Υφιστάμενων Προϊόντων Διάνοιας που δεν είναι Υφιστάμενα Παραχωρηθέντα με Άδεια Χρήσης Προϊόντα Διάνοιας.

4.2 Άδεια Χρήσης Πόρων της Επιχειρηματικής Λύσης Watson

Η IBM παραχωρεί στον Πελάτη μια μη αποκλειστική, ανακλητή (αλλά μόνο σε περίπτωση μη πληρωμής, παραβίασης ή καταγγελίας του (των) δικαιώματος(-ων) του Πελάτη επί των αντίστοιχων Υπηρεσιών Cloud ή των υπηρεσιών που τις αντικαθιστούν), παγκόσμιας ισχύος άδεια για τη χρήση, εκτέλεση, αναπαραγωγή, εμφάνιση σε οθόνη, λειτουργία και διανομή αντιγράφων των Πόρων της Επιχειρηματικής Λύσης Watson, για τον αποκλειστικό σκοπό της χρήσης των Πόρων της Επιχειρηματικής Λύσης Watson στο πλαίσιο της Λύσης που τίθεται σε εφαρμογή στην αντίστοιχη Υπηρεσία Cloud. Οι Πόροι της Επιχειρηματικής Λύσης Watson παρέχονται "ΩΣ ΕΧΟΥΝ" ΧΩΡΙΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ Ή ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ, ρητές ή σιωπηρές. Η IBM δεν έχει καμία υποχρέωση παροχής υποστήριξης ή συντήρησης για τους Πόρους της Επιχειρηματικής Λύσης Watson.

4.3 Άδεια Χρήσης Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου

Εάν ο Πελάτης επιλέξει να κάνει χρήση του Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου, τότε θα ισχύει επίσης ο ακόλουθος όρος:

Η IBM παραχωρεί στον Πελάτη μια ανακλητή (μόνο σε περίπτωση καταγγελίας ή λήξης της παρούσας Σύμβασης), μη αποκλειστική, μη εκχωρήσιμη, παγκόσμιας ισχύος, εξοφληθείσα άδεια για τη χρήση, εκτέλεση, αναπαραγωγή, λειτουργία και τροποποίηση των Εκφράσεων (Utterances) που παρέχονται με το Προ-Εκπαιδευμένο Περιεχόμενο, για εσωτερική χρήση του Πελάτη μόνο, αποκλειστικά για το σκοπό της βελτίωσης, επέκτασης ή προσαρμογής της εκπαίδευσης της Υπηρεσίας Cloud της IBM. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις ή επεκτάσεις του Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου από τον Πελάτη θα αντιμετωπίζονται ως Περιεχόμενο του Πελάτη. Δεν επιτρέπεται η περαιτέρω διανομή του Προ-

Εκπαιδευμένου Περιεχομένου, ούτε η χρήση του χωριστά από την Υπηρεσία Cloud της IBM. Η IBM δεν φέρει ευθύνη για τα δεδομένα εκπαίδευσης που προκύπτουν από τη χρήση και τροποποίηση του Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου από τον Πελάτη και οι εγγυήσεις της IBM δεν θα ισχύουν. Η IBM δεν έχει καμία υποχρέωση συντήρησης ή παροχής υποστήριξης για την τροποποιημένη βιβλιοθήκη Προ-Εκπαιδευμένου Περιεχομένου που περιλαμβάνει τις βελτιώσεις, επεκτάσεις ή προσαρμογές του Πελάτη.

4.4 Άδεια Χρήσης Πηγαίου Κώδικα των Πόρων της Επιχειρηματικής Λύσης Watson

Η IBM παραχωρεί στον Πελάτη μια μη αποκλειστική, μη μεταβιβάσιμη, ανακλητή (σε περίπτωση παραβίασης αυτής της άδειας χρήσης ή σε περίπτωση καταγγελίας του (των) δικαιώματος(-ων) του Πελάτη επί των αντίστοιχων Υπηρεσιών Cloud ή των υπηρεσιών που τις αντικαθιστούν) άδεια για την αναπαραγωγή, δημιουργία και μετάδοση, σε κάθε περίπτωση εσωτερικά μόνο, παράγωγων έργων του πηγαίου κώδικα των Πόρων της Επιχειρηματικής Λύσης Watson, για τον αποκλειστικό σκοπό της συντήρησης και επέκτασης της χρήσης της αντίστοιχης Υπηρεσίας Cloud της IBM. Ο Πελάτης πρέπει να αναπαραγάγει τις ειδοποιήσεις και την παρούσα παραχώρηση άδειας χρήσης σε κάθε παράγωγο έργο του πηγαίου κώδικα. Ο πηγαίος κώδικας συνιστά Εμπιστευτικές Πληροφορίες της IBM. Επιτρέπεται η εξωτερική διανομή μόνο κώδικα αντικειμένου (object code) ή εκτελέσιμων μορφών των παράγωγων έργων. Εκτός εάν άλλως απαιτείται από το εφαρμοστέο δίκαιο ή συμφωνηθεί εγγράφως, το λογισμικό που διανέμεται βάσει αυτής της άδειας χρήσης διανέμεται "ΩΣ ΕΧΕΙ" ΧΩΡΙΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ Ή ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ, ρητές ή σιωπηρές.

5. Ορισμοί

Λειτουργικό Τμήμα Υπομνηματισμού (Annotator Component) – Ένα λειτουργικό τμήμα λογισμικού που χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό, τη σήμανση και την εξαγωγή πληροφοριών από μη δομημένο κείμενο οι οποίες χρησιμοποιούνται στη συνέχεια για την εκπαίδευση ενός μοντέλου μηχανικής εκμάθησης σε ένα Σενάριο Χρήσης που αντιστοιχεί σε ένα συγκεκριμένο επαγγελματικό τομέα. Με το Watson Knowledge Studio, οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν, να αξιολογήσουν και να βελτιώσουν Λειτουργικά Τμήματα Υπομνηματισμού για νέους επαγγελματικούς τομείς. Ένα Λειτουργικό Τμήμα Υπομνηματισμού προσθέτει υπομνηματικές σημειώσεις (μεταδεδομένα) σε κείμενο που εμφανίζεται σε περιεχόμενο σε κάποια φυσική γλώσσα. Οι υπομνηματικές σημειώσεις, οι οποίες επισημαίνουν αναφορές σε οντότητες ενδιαφέροντος στο Περιεχόμενο του επαγγελματικού τομέα του Πελάτη, τις σχέσεις μεταξύ τους και τον τρόπο με τον οποίο οι αναφορές αυτές παραπέμπουν στην ίδια οντότητα, μπορούν να χρησιμοποιηθούν από εφαρμογές για την αυτόματη ανάλυση και επεξεργασία κειμένου. Οι χρήστες εφαρμογών επωφελούνται από αυτό το επίπεδο ανάλυσης, καθώς μπορούν να εξαγάγουν πληροφορίες για τη σημασία ενός κειμένου, να ανακαλύψουν Εμπειριστατωμένες Γνώσεις και να λαμβάνουν απαντήσεις σε φυσική γλώσσα.

Συλλογή (Collection) – Ένα σύνολο εγγράφων του Πελάτη στο Watson Discovery που έχουν απορροφηθεί, μετατραπεί σε μια κοινή μορφή json και εμπλουτιστεί με τη χρήση ενός αρχείου ρυθμίσεων που έχει συσχετιστεί με το σύνολο.

Περιεχόμενο (Content) – Περιεχόμενο είναι όλα τα δεδομένα, το λογισμικό και οι πληροφορίες που ο Πελάτης ή η IBM ή οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες τους παρέχουν ή εισάγουν στην Υπηρεσία Cloud ή για τις οποίες εκχωρούν το δικαίωμα πρόσβασης μέσω της Υπηρεσίας Cloud (αντίστοιχα "**Περιεχόμενο Πελάτη**" και "**Περιεχόμενο IBM**"). Στο Περιεχόμενο περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δεδομένα, βάσεις δεδομένων, σώματα περιεχομένου, λεξικά, ζεύγη ερωτήσεων/απαντήσεων και άλλα υπομνηματισμένα δεδομένα εκπαίδευσης ή άλλες πληροφορίες που παρέχονται από ή για λογαριασμό του Πελάτη ή της IBM βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών για το σκοπό της χρήσης των εν λόγω υλικών με το IBM Watson. Διευκρινίζεται ότι στο Περιεχόμενο ενός συμβαλλόμενου μέρους δεν περιλαμβάνεται περιεχόμενο που είναι δημοσίως διαθέσιμο ή το Περιεχόμενο του άλλου συμβαλλόμενου μέρους. Το "**Σχετικό Περιεχόμενο**" (Related Content) ενός συμβαλλόμενου μέρους είναι οποιαδήποτε δεδομένα, οντολογίες, ταξινομίες, οργανωτικά δεδομένα, δομές, σχήματα ή γραφήματα γνώσεων που αντλούνται αποκλειστικά από το Περιεχόμενο του εν λόγω συμβαλλόμενου μέρους, είτε αυτά παρέχονται από το εν λόγω συμβαλλόμενο μέρος είτε δημιουργούνται βάσει της Περιγραφής Υπηρεσιών και χρησιμοποιούνται για την απορρόφηση (ingestion) Περιεχομένου του εν λόγω συμβαλλόμενου μέρους από το IBM Watson. Το Σχετικό Περιεχόμενο που δημιουργείται βάσει της Περιγραφής Υπηρεσιών δεν θα παραδίδεται στον Πελάτη.

Διάλογος (Dialog) – Η υποκείμενη σχεδίαση, οι κανόνες και η λογική που χρησιμοποιούνται από μια λειτουργία του IBM Watson Conversation (συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, των κανόνων που επιτρέπουν σε έναν εικονικό αντιπρόσωπο του IBM Watson Conversation να κατανοεί και

να επεξεργάζεται γλώσσα και άλλα στοιχεία αλληλεπίδρασης και να δημιουργεί την κατάλληλη απόκριση), τα υποκείμενα στοιχεία εισόδου και εξόδου και ο κώδικας πληροφορικής που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο ένας εικονικός αντιπρόσωπος του IBM Watson Conversation αλληλεπιδρά με τον τελικό χρήστη και τα οποία δεν είναι μοναδικά για τον Πελάτη. Τα Λειτουργικά Τμήματα Διαλόγου (Dialog Components) αποτελούν μέρος του Διαλόγου (Dialog) και ο Διάλογος αποτελεί μέρος του IBM Watson Conversation.

Λειτουργικό Τμήμα Διαλόγου (Dialog Component) – Ένα παραμετροποιημένο σύνολο κόμβων εισόδου και εξόδου που θα συγκρίνονται με τις εκφράσεις των χρηστών και θα προωθούν την αντίστοιχη απόκριση. Περιλαμβάνει ένα προκαθορισμένο σύνολο βημάτων εκτέλεσης ή διευκρινιστικών ερωτήσεων. Ένα Λειτουργικό Τμήμα Διαλόγου του IBM Watson Conversation ορίζεται από ένα σύνολο διαδοχικών βημάτων για τη συγκέντρωση δεδομένων που οδηγούν στην εκτέλεση μιας μεμονωμένης συναλλαγής ή απόκρισης. Το Λειτουργικό Τμήμα Διαλόγου είναι συνήθως μονονηματικό (single threaded) με έναν περιορισμό αριθμό δευτερευουσών διαδρομών που επιστρέφουν γρήγορα στην κύρια ροή εργασιών.

Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας (Existing Works) – Προϊόντα διάνοιας (works of authorship), Περιεχόμενο IBM και άλλα στοιχεία που παραδίδονται ή/και καθίστανται διαθέσιμα για πρόσβαση από τον Πελάτη, αλλά δεν δημιουργούνται, βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, και οποιεσδήποτε τροποποιήσεις ή βελτιώσεις τέτοιων προϊόντων ή στοιχείων που πραγματοποιούνται βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Ορισμένα Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας υπόκεινται σε μια χωριστή σύμβαση άδειας χρήσης ή σύμβαση συνδρομής για το cloud ("Υφιστάμενα Παραχωρηθέντα με Άδεια Χρήσης Προϊόντα Διάνοιας"). Παραδείγματα Υφιστάμενων Παραχωρηθέντων με Άδεια Χρήσης Προϊόντων Διάνοιας είναι το IBM Watson, συμπεριλαμβανομένων Βελτιώσεων (Enhancements) του Watson, και Περιεχόμενο και Σχετικό Περιεχόμενο της IBM. Η IBM έχει την αποκλειστική κυριότητα των Υφιστάμενων Προϊόντων Διάνοιας. Στα Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας περιλαμβάνονται οι τροποποιήσεις ή βελτιώσεις που πραγματοποιούνται στα παραδοθέντα στοιχεία αυτής της Υπηρεσίας Cloud.

IBM Watson – Ένα υπολογιστικό σύστημα IBM που αποτελείται από μια πλατφόρμα γνωσιακών ("cognitive") συστημάτων που χρησιμοποιούν τεχνικές επεξεργασίας φυσικής γλώσσας, τεχνικές επεξεργασίας κειμένου, σημάτων και εικόνων, τεχνολογίες μηχανικής εκμάθησης ή άλλες γνωσιακές δυνατότητες για την ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων και περιεχομένου. Το IBM Watson περιλαμβάνει, για παράδειγμα, το κυρίως σώμα (corpus) του IBM Watson, τα μοντέλα του IBM Watson, τους αλγορίθμους του IBM Watson, διεπαφές προγραμματισμού εφαρμογών (API) και αντίστοιχο λογισμικό, υπηρεσίες και εργαλεία και οποιαδήποτε παράγωγα έργα, τροποποιήσεις ή βελτιώσεις των ανωτέρω. Το **IBM Watson Conversation**, το **IBM Watson Discovery Service** και το **IBM Watson Knowledge Studio** είναι υπηρεσίες με το λογότυπο της IBM που παρέχονται ως Υπηρεσίες Cloud και αποτελούν ένα υποσύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών IBM Watson.

Εμπειριστατωμένες Γνώσεις (Insights) – Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη.

Προθέσεις (Intents) – Ο σκοπός ή ο στόχος που εκφράζεται σε ένα αίτημα, όπως π.χ. η παροχή απάντησης σε μια ερώτηση ή η επεξεργασία της πληρωμής ενός λογαριασμού. Αναγνωρίζοντας την Πρόθεση που εκφράζεται σε ένα αίτημα, το Watson Conversation Service μπορεί να επιλέξει τη σωστή ροή διαλόγου για την απόκριση στο αίτημα.

Προ-Εκπαιδευμένο Περιεχόμενο (Pre-Trained Content) – Μια βιβλιοθήκη Εκφράσεων για συγκεκριμένες Προθέσεις σε ένα συγκεκριμένο επαγγελματικό τομέα. Το Προ-Εκπαιδευμένο Περιεχόμενο αποτελεί Περιεχόμενο της IBM.

Υλικά Έργου (Project Materials) – Προϊόντα διάνοιας (works of authorship) που η IBM αναπτύσσει για τον Πελάτη και παραδίδει στον Πελάτη βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών. Στα Υλικά Έργου δεν περιλαμβάνονται Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας.

Σενάριο Χρήσης (Use Case) – Ορίζει τα λογικά βήματα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για την υποστήριξη του Σεναρίου Χρηστών (User Scenario). Ένα Σενάριο Χρηστών αποτελείται συνήθως από ένα ή περισσότερα Σενάρια Χρήσης που χωρίζουν τις αλληλεπιδράσεις των τελικών χρηστών με το IBM Watson Conversation και τα αντίστοιχα συστήματα σε λογικές ενότητες στο πλαίσιο της εκτέλεσης του Σεναρίου Χρηστών. Ένα Σενάριο Χρήσης δεν αποτελεί Υλικό Έργου.

Σενάριο Χρηστών (User Scenario) – Μια ολοκληρωμένη περιγραφή της αλληλεπίδρασης των τελικών χρηστών με το IBM Watson Conversation και τα αντίστοιχα συστήματα, η οποία ορίζει το γενικό εύρος και τις λειτουργικές και μη λειτουργικές απαιτήσεις της Λύσης. Η αναλυτική αυτή περιγραφή διευκολύνει τη λήψη αποφάσεων για τη σχεδίαση της Λύσης. Ένα Σενάριο Χρηστών δεν αποτελεί Υλικό Έργου.

Πόροι της Επιχειρηματικής Λύσης Watson (Watson Business Solution Assets) – Η εφαρμογή της Λύσης Εξειδικευμένης Βοήθειας αποτελείται από ένα σύνολο προ-δημιουργημένων πόρων. Οι εν λόγω προ-δημιουργημένοι πόροι παρέχουν περιορισμένη λειτουργικότητα και δεν περιλαμβάνουν όλες τις λειτουργίες που είναι απαραίτητες για μια ολοκληρωμένη Λύση, ούτε παρέχουν τις δυνατότητες αντιμετώπισης σφαλμάτων που μπορεί να απαιτούνται για μια πιλοτική ή παραγωγική εκδοχή της Λύσης. Η παραμετροποίηση των εν λόγω προ-δημιουργημένων πόρων γίνεται με βάση τις επιλογές που ορίζονται στο Εννοιολογικό Έγγραφο Εξειδικευμένης Λύσης. Οι Πόροι μιας Επιχειρηματικής Λύσης Watson αποτελούνται από το Περιβάλλον Χρήστη, τη λειτουργία Service Manager και τη Βάση Δεδομένων. Οι Πόροι μιας Επιχειρηματικής Λύσης Watson αποτελούν Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας της IBM.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.