

IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

IBM fournit le service à distance suivant qui, dans le cadre du présent Descriptif de Service, est appelé un Service Cloud. Les termes en majuscules qui n'ont pas d'autres définitions dans le Contrat sont définis dans la Section 5.

1.1 IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

Ce Service Cloud a été conçu pour fournir une technologie Watson basée sur la solution Expert Assist (« Solution ») comprenant un Assistant Cognitif qui répondra aux questions du Client pour fournir des Analyses de domaine spécifiques, explorer des sujets de grande valeur et obtenir des réponses sur des sujets plus complexes. Le Service Cloud est proposé pour une période de 14 semaines par une équipe IBM interfonctionnelle et, sauf indication contraire, est fourni à un emplacement IBM.

La Solution nécessite que le Client acquière séparément des autorisations au moins pour les Services Cloud IBM Watson suivants :

- IBM Watson Discovery Service
- IBM Watson Knowledge Studio

En outre, le Client doit obtenir des autorisations pour des API et des Services d'Hébergement IBM Cloud spécifiques tels que déterminés par le Cas d'Utilisation Client.

La Solution comprendra :

- un assistant cognitif qui répondra aux questions de l'utilisateur en tirant profit de Watson Conversation Service, Watson Discovery Service et Watson Knowledge Studio ;
- une interface utilisateur (IU) basée sur un navigateur à partir de laquelle il est possible d'interagir avec la Solution en mode conversationnel et en langage naturel ; et
- la configuration d'IBM Watson pour répondre aux conditions du Scénario Utilisateur.

Pour le Scénario Utilisateur, les autorisations et la portée de la Solution sont comme suit :

- La création d'un maximum de quinze (15) capacités personnalisées configurées pour les questions de grande valeur du Client ; les quinze (15) capacités peuvent inclure :
 - Des questions fréquentes (FAQ) avec réponses associées (mesurées à 1 fonctionnalité pour trois FAQ)
 - Jusqu'à deux (2) capacités nécessitant le passage et/ou la récupération de documents à partir d'une collection d'un maximum de cinquante (50) documents.
 - Jusqu'à dix (10) capacités exigeant des Analyses à partir d'annotations de documents non structurés (c'est-à-dire le sentiment sur les documents par période) en utilisant jusqu'à un total de cinq (5) enrichissements de type entité personnalisée et jusqu'à un total de dix (10) Modèles de Requête Watson Discovery personnalisés.
 - Jusqu'à cinq (5) capacités nécessitant des recherches de requêtes structurées (c'est-à-dire SQL) dans la base de données de la Solution
 - Jusqu'à trois (3) capacités nécessitant une séquence de questions de suivi pouvant aller jusqu'à trois (3) questions pour guider les utilisateurs dans un processus de collecte de données ou un processus guidé étape par étape ;
- Identification d'un maximum de cinquante (50) documents de réponse et d'un maximum de 1 000 documents d'annotation pour la Solution ;
- Configuration du Composant Annotateur pour cinq (5) entités de domaine liées au Scénario Utilisateur ;

- La Solution sera autonome, sans intégration aux systèmes du Client ;
- La Solution n'inclura pas d'Informations Identifiant la Personne (« PII ») ;
- Les Actifs de Watson Business Solution seront déployés et configurés dans IBM Cloud ; et
- La Solution sera configurée en anglais uniquement.

1.1.1 Activités à réaliser

Ce Service Cloud inclut les Activités suivantes :

Activité 1 – Préparation

Dans le cadre de cette Activité, les tâches suivantes seront effectuées.

Activité 1.1 – Pré-lancement

IBM organisera une session à distance pour vérifier le contenu, les personnes, les données, les planifications et autres prérequis.

Activité 1.2 – Lancement

IBM et le Client valideront le Scénario Utilisateur et créeront un Document de Concept Expert Assist de niveau élevé pour la Solution afin de prendre en charge le Scénario Utilisateur. IBM fournira des instructions pour diviser le Scénario Utilisateur en Cas d'Utilisation détaillés ou en schémas d'interaction d'utilisateurs pris en charge par la Solution.

Activité 1.3 – Collecte des questions

Le Client recueillera un minimum d'au moins trois cents (300) questions représentatives pour le Scénario Utilisateur qui sera utilisé pour former et tester IBM Watson.

Activité 1.4 – Collecte de Contenu pour Watson Discovery Service & Watson Knowledge Studio

Le Client collectera des documents pour l'intégration par Watson Discovery Service afin de satisfaire le Scénario Utilisateur.

Activité 1.5 – Regroupement de questions et identification de réponses

Le Client créera les données de formation Watson en regroupant les questions représentatives en groupes et sous-groupes d'intentions, appelés capacités, et identifiera le Contenu du Client et/ou la logique utilisés pour fournir des réponses aux quinze (15) capacités les plus courantes.

Activité 1.6 – Collecte de contenu relationnel pour les analyses de données structurées

Le Client définira jusqu'à une (1) table de base de données SQL requise pour prendre en charge les réponses jusqu'à cinq (5) capacités nécessitant une recherche de requête structurée depuis une base de données.

Activité 1.7 – Création d'un modèle d'entité de Watson Knowledge Studio

Le Client créera les données de formation Watson Knowledge Studio en développant des dictionnaires d'entités et en mettant en place un modèle d'apprentissage automatique simple sur un ensemble de documents représentatifs du domaine des Scénarios Utilisateurs.

Activité 1.8 – Initialisation des Actifs et des Services IBM Watson

IBM et le Client lanceront des environnements IBM Watson Service et déploieront des Actifs Watson Business Solution.

Activité 1.9 – Point de contrôle

IBM évaluera l'état de préparation du Client pour passer à l'Activité 2 – Exécution. Lors de la réunion de Point de Contrôle, le Client présentera les éléments livrables de l'Activité 1 – Préparation et collaborera avec IBM pour évaluer le statut de progression de chaque tâche.

Activité 2 – Exécution

Dans le cadre de cette Activité, les tâches de déploiement et de configuration suivantes seront effectuées.

Activité 2.1 – Configuration de la collection de contenus Watson Discovery

IBM intégrera les documents recueillis lors de l'activité 1.4 dans les collections de services Watson Discovery. IBM configurera le pipeline d'intégration de la collection Watson Discovery pour convertir, enrichir et normaliser le contenu du Client afin de satisfaire au Scénario Utilisateur.

Activité 2.2 – Configuration du composant de conversation Watson Conversation

IBM configurera le composant de conversation du service IBM Watson Conversation.

Activité 2.3 – Configuration du Composant Annotateur de Watson Knowledge Studio

IBM développera un Composant Annotateur en utilisant les dictionnaires d'entités et les documents de Watson Knowledge Studio préparés lors de l'Activité 1. Les résultats générés par le Composant Annotateur seront évalués par rapport à un ensemble de documents test et un ensemble de documents cachés.

Activité 2.4 – Apprentissage, Test et Calibrage itératifs

IBM et le Client apprendront, testeront et calibreront de façon itérative la Solution Expert Assist pour améliorer l'expérience utilisateur ainsi que la capacité questions/réponses.

Activité 3 – Lecture

IBM vérifiera et évaluera la Solution avec les responsables du Client en fournissant une présentation de la Solution, en faisant une démonstration et en demandant un retour du Client sur son expérience avec la technologie Watson. La session de Lecture se terminera sur une discussion de haut niveau concernant les prochaines étapes du Client pour le déploiement. IBM collaborera avec le Client pour vérifier et trier le code et les Actifs de Watson Business Solution.

Activité 4 – Conseils à la Demande

IBM fournira des directives de transition à distance au Client pour jusqu'à cinq (5) utilisateurs, pour une période de soixante (60) jours, au début de la fin de l'Activité 3 – Lecture. Au cours de cette période, le Client sera autorisé à poser des questions techniques à des Experts Watson via le Portail de Réussite Client IBM On Demand Consulting.

Activité 5 – Gestion de Projet

IBM assurera la gestion de projet pour ses obligations dans le cadre du présent Service Cloud.

2. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

2.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

2.2 Redevances des Services à Distance

Une redevance de service à distance sera facturée au prix indiqué dans le Document de Transaction pour ce service à distance et arrive à expiration 90 jours suivant son acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

2.3 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

3. Dispositions supplémentaires

3.1 Dispositions Générales

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

Le Client peut suggérer à IBM d'améliorer ses produits ou services (« Feedback »). Le Client n'est en aucun cas tenu de fournir des Feedbacks et IBM a le droit d'utiliser tous les Feedbacks fournis par le Client.

Le Client accepte de fournir des ressources IBM avec un accès à distance aux environnements d'hébergement du Client équivalents à l'accès destiné au personnel informatique qui prend en charge l'environnement du Client, mais uniquement aux seuls systèmes pour lesquels IBM requiert un accès.

3.2 Activités de Service et Responsabilités

IBM fournira au Client un document Activités de Service et Responsabilités décrivant davantage les responsabilités d'IBM et du Client spécifiques à chaque Activité réalisée. Le Client accepte de réaliser les Activités décrites dans le présent Descriptif de Service avec IBM en s'appuyant sur des directives plus détaillées dans le document Activités de Service et Responsabilités.

3.3 Eléments distribués

Les éléments suivants seront distribués au Client.

Le Client sera le propriétaire des droits d'auteur attachés aux Eléments du Projet.

Élément à distribuer	Objectif et Contenu	Type de livrable	Mode de livraison
Modèle de Document de Concept Expert Assist	Renseigne la portée et le plan pour la Solution. A remplir par le Client.	Œuvre Existante d'IBM	Une (1) copie électronique
Modèle de Document de questions/réponses	Renseigne les groupements d'intentions de questions représentatives utilisés pour former à IBM Watson Conversation. A remplir par le Client.	Œuvre Existante d'IBM	Une (1) copie électronique
Modèle de Dictionnaire d'Entités	Renseigne le groupement d'entités et de Contenu représentatif utilisé pour former à IBM Watson Knowledge Studio. A remplir par le Client.	Œuvre Existante d'IBM	Une (1) copie électronique
Plan de Projet Initial *	Renseigne le plan pour l'exécution du Descriptif de service et inclut les activités, les tâches, les missions, les jalons et les estimations.	Élément de projet	Une (1) copie électronique
Interface utilisateur de Watson Business Solution	Code source de l'interface utilisateur d'Expert Assist	Œuvre Existante d'IBM	Sera disponible pour le téléchargement
Gestionnaire de Service Watson Business Solution	Code source du gestionnaire de service Expert Assist	Œuvre Existante d'IBM	Sera disponible pour le téléchargement
Base de données Watson Business Solution	Code source de la base de données Expert Assist	Œuvre Existante d'IBM	Sera disponible pour le téléchargement

* Inclut les Œuvres Existantes d'IBM.

4. Licences Accordées

4.1 Licence pour des Œuvres Existantes

Dans la mesure où les Œuvres Existantes sont intégrées à n'importe quel Élément de Projet ou, sous réserve des sections 4.2 et 4.3, aux éléments fournis au Client à partir de la Solution dans le cadre du présent Descriptif de Service, IBM concède au Client une licence irrévocable (sous réserve des obligations de paiement du Client), mondiale et non exclusive pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer et préparer des produits dérivés des Œuvres Existantes qui ne sont pas des Œuvres sous licence Existantes.

4.2 Licence pour les Actifs Watson Business Solution

IBM accorde au Client une licence mondiale, non exclusive et révocable (uniquement en cas de non-paiement, de violation ou de résiliation des autorisations du Client pour les Services Cloud applicables ou leurs services de remplacement) pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, réaliser et distribuer des copies des Actifs de Watson Business Solution, uniquement pour une utilisation des Actifs de Watson Business Solution dans le cadre de la Solution déployée au Service Cloud applicable. Les Actifs de Watson Business Solution sont fournis « EN L'ETAT » SANS GARANTIES NI CONDITIONS, expresses ou implicites. IBM n'est pas tenue de fournir une assistance ou une maintenance pour les Actifs Watson Business Solution.

4.3 Licence pour le Contenu pré-formé

Si le Client choisit d'utiliser le Contenu pré-formé, la condition suivante s'applique également :

IBM accorde au Client une licence mondiale, non cessible, non exclusive, révocable (uniquement en cas de résiliation ou d'expiration du présent Contrat) et entièrement payée pour utiliser, exécuter, reproduire, effectuer et modifier les Déclarations fournies avec le Contenu pré-formé pour une utilisation interne uniquement destinée au Client et uniquement à des fins d'amélioration, de prolongation ou de personnalisation de la formation au Service Cloud IBM. Toute amélioration ou prolongation du Client apportée au Contenu pré-formé sera considérée comme du Contenu Client. Le Contenu pré-formé ne peut pas être distribué ou utilisé séparément du Service Cloud IBM. IBM ne pourra être tenue pour responsable des données de formation issues de l'utilisation et de la modification du Contenu pré-formé par le Client et les garanties IBM ne s'appliqueront pas. IBM ne pourra être tenue pour responsable du maintien ou de la prise en charge de la bibliothèque modifiée du Contenu pré-formé contenant les améliorations, les extensions ou les personnalisations du Client.

4.4 Licence de Code Source pour les Actifs de Watson Business Solution

IBM accorde au Client une licence non exclusive, non transférable et révocable (en cas de violation de cette licence ou de résiliation des autorisations du Client pour les Services Cloud IBM applicables ou leurs services de remplacement) pour reproduire, créer et transmettre, dans chaque cas, en interne uniquement, des œuvres dérivées du code source des Actifs Watson Business Solution, uniquement pour le maintien et la prolongation de l'utilisation du Service Cloud IBM applicable. Le Client doit reproduire les avis et cet octroi de licence dans toutes les œuvres dérivées du code source. Le code source représente des informations confidentielles IBM. Seuls le code objet ou les formes exécutables des œuvres dérivées peuvent être distribués en externe. Sauf indication contraire par la loi applicable ou accord écrit, le logiciel distribué dans le cadre de cette licence est fourni « EN L'ETAT » SANS GARANTIES NI CONDITIONS, expresses ou implicites.

5. Définitions

Composant Annotateur – un composant logiciel utilisé pour identifier, étiqueter et extraire des informations à partir de textes non structurés et utilisées ensuite pour mettre en place un modèle d'apprentissage automatique dans un Cas d'Utilisation spécifique au domaine. Avec Watson Knowledge Studio, les utilisateurs peuvent créer, évaluer et améliorer les Composants Annotateurs pour de nouveaux domaines. Un Composant Annotateur ajoute des annotations (métadonnée) au texte qui s'affiche en langage naturel. Les annotations, qui identifient des mentions d'entités d'intérêt dans le Contenu du domaine du Client, les relations entre elles et comment les mentions font référence à la même entité, peuvent être utilisées par des applications pour analyser et traiter du texte automatiquement. Les utilisateurs de l'application bénéficient de ce niveau d'analyse en étant capable d'extraire du sens, de dévoiler des Renseignements et d'obtenir des réponses dans un contexte en langage naturel.

Collecte : se rapporte à un ensemble de documents du Client dans le domaine de la Découverte qui ont été intégrés, convertis dans un format json commun et enrichis en utilisant un fichier de configuration associé à l'ensemble.

Contenu : le Contenu désigne toutes les données, tous les logiciels et toutes les informations auxquels le Client, IBM ou ses utilisateurs agréés autorisent l'accès, fournissent ou transmettent au Service Cloud (respectivement « le **Contenu Client** » et « **Contenu IBM** »). Le Contenu inclut, sans s'y limiter, les données, les bases de données, les corpus de contenu, les dictionnaires, les questions-réponses et autres données de formation annotées ou toute autre information fournie par ou au nom du Client ou d'IBM dans le cadre du Descriptif de Service pour l'utilisation de ces ressources avec IBM Watson. Pour

plus de clarté, le Contenu d'une partie ne doit pas inclure de contenu disponible publiquement ou le Contenu de l'autre partie. Le « **Contenu Relatif** » d'une partie désigne les métadonnées, les ontologies, les organisations, les schémas ou les instances de graphiques de connaissances dérivés uniquement du Contenu de ladite partie et fournis par cette partie ou créés dans le cadre du Descriptif de Service et utilisés pour intégrer le Contenu de la partie à IBM Watson. Le Contenu Relatif créé dans le cadre du Descriptif de Service ne sera pas fourni au Client.

Conversation – La conception, les règles et la logique sous-jacentes avec lesquelles œuvre une fonction IBM Watson Conversation (notamment les règles permettant à un agent IBM Watson Conversation d'appréhender et de traiter le langage ainsi que d'autres éléments d'interaction et de générer une réponse appropriée) et les entrées, les sorties et le code informatique qui détermine la façon dont un agent IBM Watson Conversation interagit avec l'utilisateur final qui ne sont pas uniques au Client. Les composants de conversation font partie des conversations et les conversations elles-mêmes font partie d'IBM Watson Conversation.

Composant de conversation – Il s'agit d'un ensemble configuré de nœuds d'entrées et de sorties qui seront mis en correspondance avec les déclarations des utilisateurs afin de générer une réponse. Il inclut un ensemble d'étapes d'exécution ou de questions de clarification défini explicitement. Un composant de conversation IBM Watson Conversation est défini par un ensemble d'étapes séquentielles qui collectent des données et entraînent l'exécution d'une réponse ou d'une transaction unique. Le composant de conversation est généralement sur un thread unique avec un nombre limité de chemins secondaires qui reviennent rapidement au flux de travail principal.

Œuvres Existantes : les œuvres d'auteur, le Contenu IBM et d'autres éléments qui sont livrés au et/ou mis à disposition du Client, et non créés, au titre du présent Descriptif de Service, ainsi que toutes modifications ou améliorations desdites œuvres ou desdits éléments réalisées au titre du présent Descriptif de Service. Certaines Œuvres Existantes sont soumises à un contrat de licence distinct ou un contrat d'abonnement cloud (« Œuvres sous Licence Existantes »). Parmi les Œuvres sous Licence Existantes figure IBM Watson, comprenant les améliorations de Watson, ainsi que le Contenu IBM et le Contenu Relatif IBM. IBM est le propriétaire exclusif des Œuvres Existantes. Les Œuvres Existantes comprennent des modifications ou des améliorations apportées aux éléments livrés de ce Service Cloud.

IBM Watson : un système informatique IBM comprenant une plateforme de systèmes cognitifs utilisant le traitement du langage naturel, le traitement de signaux et d'images, les technologies d'apprentissage automatique ou d'autres fonctionnalités cognitives pour l'analyse et le traitement des données et du contenu. IBM Watson comprend, par exemple, un corpus, des modèles et des algorithmes IBM Watson, des interfaces de programmation d'application (API) et des logiciels, services et outils associés, ainsi que toute œuvre dérivée ou modification et amélioration apportée aux éléments précédents. **IBM Watson Conversation, IBM Watson Discovery Service, et IBM Watson Knowledge Studio** sont des offres IBM fournies sous la forme de services cloud et correspondent à un sous-ensemble d'offres IBM Watson.

Renseignements : les résultats provenant de l'utilisation du Service Cloud par le Client et qui sont uniques au Contenu du Client.

Intentions – L'objectif ou le but exprimé dans une entrée, tel que la réponse à une question ou le traitement d'un paiement d'une facture. En reconnaissant l'intention exprimée dans une entrée, le service Watson Conversation peut sélectionner le flux de conversation approprié pour y répondre.

Contenu pré-formé – Une bibliothèque de Déclarations pour des Intentions spécifiques sur un domaine en particulier. Le Contenu pré-formé est du contenu IBM.

Éléments du Projet : œuvres d'auteur développées et fournies par IBM pour le Client au titre du présent Descriptif de Service. Les Éléments de Projet excluent les Œuvres Existantes.

Cas d'Utilisation : définit les étapes logiques qui doivent être prises en compte pour prendre en charge le Scénario Utilisateur. Un Scénario Utilisateur contient généralement un ou plusieurs Cas d'Utilisation qui séparent les interactions des utilisateurs finaux d'IBM Watson Conversation et les systèmes associés en sections logiques au fil du Scénario Utilisateur. Un Cas d'Utilisation n'est pas un Élément de Projet.

Scénario Utilisateur – Une description de bout en bout de l'interaction de l'utilisateur final avec IBM Watson Conversation et les systèmes associés afin de définir la portée de haut niveau ainsi que les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles pour la Solution. Ce détail permet d'informer des décisions de Solution et de conception. Le Scénario Utilisateur n'est pas un Élément de Projet.

Actifs Watson Business Solution – L'application Expert Assist Solution est composée d'un ensemble d'actifs pré-conçus. Les fonctions de ces actifs pré-conçus sont limitées et ils ne seront pas conçus pour

inclure toutes les fonctions nécessaires pour une Solution complète, ni le traitement des erreurs qu'une version pilote ou de production de la Solution peut nécessiter. La configuration de ces actifs pré-conçus est déterminée par les options sélectionnées et définies dans le Document de Concept Expert Assist. Les Actifs Watson Business Solution contiennent l'Interface Utilisateur, le Gestionnaire de Service et la Base de données. Les Actifs Watson Business Solution sont des Œuvres Existantes IBM.