

IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

La Descrizione dei Servizi descrive il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

IBM fornisce i seguenti servizi erogati da remoto ai quali, per gli scopi della presente Descrizione dei Servizi, si fa riferimento come Servizio Cloud. I termini in maiuscolo non definiti diversamente nell'Accordo, sono specificati nell'Articolo 5.

1.1 IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

Questo Servizio Cloud è progettato per fornire la soluzione Expert Assist basata sulla tecnologia Watson ("Soluzione") costituita da un Assistente Cognitivo che risponderà alle domande del Cliente per far emergere l'Approfondimento specifico del dominio, esplorare argomenti di maggiore valore e scoprire risposte ad argomenti più complessi. Il Servizio Cloud viene fornito nel corso di 14 settimane mediante un team IBM interfunzionale e, salvo non sia indicato diversamente, viene erogato da una sede IBM.

Per la Soluzione è necessario che il Cliente abbia acquistato le titolarità separatamente almeno per i seguenti Servizi IBM Watson Cloud:

- IBM Watson Discovery Service
- IBM Watson Knowledge Studio

Inoltre, il Cliente deve ottenere le titolarità per le API specifiche di IBM Cloud e dei Servizi di Hosting, come stabilito nel Caso d'Uso del Cliente.

La Soluzione è costituita da:

- assistente cognitivo che risponderà alle domande dell'utente utilizzando il Servizio Watson Conversation, il Servizio Watson Discovery e Watson Knowledge Studio;
- Interfaccia Utente (UI) basata su browser da cui interagire con la Soluzione con un linguaggio discorsivo e naturale; e
- la configurazione di IBM Watson dovrà rispettare i requisiti dello Scenario Utenti.

Per lo Scenario Utenti, le titolarità e l'ambito della Soluzione sono i seguenti:

- creazione di quindici (15) funzionalità personalizzate configurate per le domande di maggiore valore del Cliente; le quindici (15) funzionalità possono includere:
 - FAQ (Frequently Asked Questions) con le risposte associate (calcolate come 1 funzionalità per tre FAQ)
 - fino a due (2) funzionalità che richiedono il passaggio e/o il recupero di documenti da una raccolta di cinquanta (50) documenti
 - fino a dieci (10) funzionalità che richiedono Approfondimenti di annotazioni di documenti non strutturati (ossia l'opinione sui documenti in base al periodo di tempo) utilizzando fino ad un totale di cinque (5) arricchimenti personalizzati di tipo entità e fino ad un totale di dieci (10) Modelli personalizzati Watson Discovery Query
 - fino a cinque (5) funzionalità che richiedono ricerche di query strutturate (ossia SQL) nel database della Soluzione
 - fino a tre (3) funzionalità che richiedono una sequenza di un massimo di tre (3) domande di follow up per 'walk users' tramite un processo di raccolta dati o un processo guidato;
- identificazione di un massimo di cinquanta (50) documenti di risposta e fino a 1.000 documenti di annotazioni per la Soluzione;
- configurazione del Componente Annotator per cinque (5) entità di dominio relative allo Scenario Utenti;
- La Soluzione sarà autonoma senza nessuna integrazione con i sistemi del Cliente;

- La Soluzione non includerà Informazioni Personali Identificabili (Personal Identifiable Information, "PII");
- Watson Business Solution Assets sarà distribuito e configurato in IBM Cloud; e
- La Soluzione sarà configurata solo in lingua inglese.

1.1.1 Attività da eseguire

Questo Servizio Cloud include le seguenti Attività:

Attività 1 – Preparazione

Durante questa Attività saranno eseguiti i seguenti compiti.

Attività 1.1 – Pre-Kick Off

IBM condurrà una sessione da remoto per esaminare gli input, le persone, i dati, la pianificazione e altri prerequisiti.

Attività 1.2 – Kick Off

IBM e il Cliente convalideranno lo Scenario Utenti e creeranno il documento Expert Assist Concept di dettaglio per la Soluzione che supporta lo Scenario Utenti. IBM fornirà le indicazioni per suddividere lo Scenario Utenti in Casi d'Uso dettagliati o modelli di interazione utente supportati dalla Soluzione.

Attività 1.3 – Domande sulla Raccolta

Il Cliente raccoglierà almeno un minimo di trecento (300) domande rappresentative per lo Scenario Utenti che dovranno essere utilizzate per istruire e testare IBM Watson.

Attività 1.4 – Raccogliere il Contenuto per il Servizio Watson Discovery & Watson Knowledge Studio

Il Cliente raccoglierà i documenti per l'acquisizione tramite il Servizio Watson Discovery al fine di soddisfare lo Scenario Utenti.

Attività 1.5 – Raggruppare le Domande e Identificare le Risposte

Il Cliente creerà i dati per istruire Watson raggruppando le domande rappresentative in gruppi e sottogruppi di intenti, note come funzionalità e identificherà il Contenuto del Cliente e/o la logica utilizzata per fornire risposte alle prime quindici (15) funzionalità più comuni.

Attività 1.6 – Raccogliere il Contenuto Relazionale per gli Approfondimenti di Dati Strutturati (Structured Data Insights)

Il Cliente definirà fino ad una (1) tabella di database SQL richiesta per supportare le risposte di un massimo di cinque (5) funzionalità che richiedono il recupero di una query strutturata da un database.

Attività 1.7 – Creare il modello di entità Watson Knowledge Studio

Il Cliente creerà i dati per istruire Watson Knowledge Studio sviluppando i dizionari di entità e istruire un modello di apprendimento macchina semplice su una serie di documenti che sono rappresentativi di un dominio dello Scenario Utenti.

Attività 1.8 – Inizializzare i Servizi e gli Asset IBM Watson

IBM e il Cliente inizializzeranno gli ambienti del Servizio IBM Watson e distribuiranno Watson Business Solution Assets.

Attività 1.9 – Fase di Controllo

IBM valuterà il livello di preparazione del Cliente per passare all'Attività 2 – Esecuzione. Durante la riunione della Fase di Controllo, il Cliente presenterà l'Attività 1 – Preparazione dei materiali da consegnare e collaborerà con IBM per valutare lo stato di completamento di ciascun compito.

Attività 2 – Esecuzione

Durante questa Attività saranno eseguiti i seguenti compiti di configurazione e distribuzione.

Attività 2.1 – Configurare la Raccolta di Contenuto Watson Discovery

IBM acquisirà i documenti raccolti nell'Attività 1.4 nelle Raccolte del Servizio Watson Discovery. IBM configurerà la pipeline di acquisizione della Raccolta Watson Discovery per convertire, arricchire e normalizzare il Contenuto del Cliente per soddisfare lo Scenario Utenti.

Attività 2.2 – Configurare il Componente Watson Conversation Dialog

IBM configurerà il Componente IBM Watson Conversation Service Dialog.

Attività 2.3 – Configurare il Componente Watson Knowledge Studio Annotator

IBM svilupperà il Componente Annotator utilizzando i documenti Watson Knowledge Studio e i dizionari di entità preparati durante l'Attività 1. I risultati generati dal Componente Annotator vengono valutati con un test dell'insieme di documenti.

Attività 2.4 – Istruzione, Test e Calibratura Iterativi

IBM e il Cliente instruiranno, testeranno e calibreranno in modo iterativo la Soluzione Expert Assist per migliorare l'esperienza e la capacità di domanda e risposta.

Attività 3 – Esposizione dei risultati (Read Out)

IBM esaminerà e valuterà la Soluzione insieme agli sponsor esecutivi del Cliente presentando una panoramica della Soluzione, effettuando una dimostrazione e chiedendo il Feedback del Cliente sulla sua esperienza con la tecnologia Watson. La sessione di Esposizione dei risultati si concluderà con un confronto dettagliato sulle azioni successive del Cliente per la distribuzione. IBM collaborerà con il Cliente per esaminare e consegnare Watson Business Solution Assets e il codice.

Attività 4 – Consulenza On Demand

IBM fornirà al Cliente indicazioni transitorie da remoto per un massimo di cinque (5) utenti, per una durata di sessanta (60) giorni, all'inizio della conclusione dell'Attività 3 – Esposizione dei risultati. Durante questo periodo, il Cliente sarà autorizzato a porre domande tecniche agli esperti di Watson tramite la Consulenza On Demand del Portale Client Success IBM.

Attività 5 – Project Management

IBM fornirà il Project Management per quanto attiene alle proprie responsabilità in questo Servizio Cloud.

2. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

2.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

2.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Il servizio in remoto sarà fatturato in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine e scadrà a 90 giorni dall'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

2.3 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

3. Ulteriori condizioni

3.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente può consigliare a IBM di migliorare i prodotti o i servizi di IBM ("Feedback"). Il Cliente non ha alcun obbligo di fornire Feedback e IBM è libera di utilizzare per intero il Feedback che il Cliente fornisce.

Il Cliente accetta di fornire alle risorse IBM l'accesso remoto agli ambienti di hosting del Cliente equivalente a quello del personale I/T esistente che supporta l'ambiente del Cliente ma limitato solo a quei sistemi di cui IBM richiede l'accesso.

3.2 Attività e Responsabilità del Servizio

IBM fornirà al Cliente il documento delle Attività e Responsabilità del Servizio descrivendo ulteriormente le responsabilità di IBM e del Cliente specifiche per ciascuna Attività eseguita. Il Cliente accetta di eseguire le Attività definite nella presente Descrizione dei Servizi insieme a IBM, in base ad ulteriori istruzioni contenute nel documento Attività e Responsabilità del Servizio.

3.3 Elementi consegnati

Al Cliente saranno forniti i seguenti elementi.

Il copyright dei Materiali di Progetto sarà di proprietà del Cliente.

Elementi da consegnare	Scopo e Contenuto	Tipo di Materiali da Consegnare	Modalità di consegna
Modello del Documento Expert Assist Concept	Documenta l'ambito e il Piano relativi alla Soluzione. Dovrà essere completato dal Cliente.	Materiali Preesistenti IBM	Un (1) documento in formato elettronico
Modello del Documento di Domande e Risposte	Documenta il gruppo di Intenti di domande rappresentative che vengono utilizzate per istruire IBM Watson Conversation. Dovrà essere completato dal Cliente.	Materiali Preesistenti IBM	Un (1) documento in formato elettronico
Modello del Dizionario di Entità	Documenta il Contenuto rappresentativo ed il raggruppamento di entità che vengono utilizzati per istruire IBM Watson Knowledge Studio. Dovrà essere completato dal Cliente.	Materiali Preesistenti IBM	Un (1) documento in formato elettronico
Piano di Progetto iniziale *	Documenta il piano per le prestazioni della descrizione dei servizi e include le attività, i compiti, gli incarichi, le tappe e le stime.	Materiale di Progetto	Un (1) documento in formato elettronico
Interfaccia Utente della Soluzione Watson Business	Codice Sorgente per l'Interfaccia Utente Expert Assist	Materiali Preesistenti IBM	Saranno messi a disposizione per il download
Watson Business Solution Service Manager	Codice Sorgente per Expert Assist Service Manager	Materiali Preesistenti IBM	Saranno messi a disposizione per il download
Watson Business Solution Database	Codice Sorgente per Expert Assist Database	Materiali Preesistenti IBM	Saranno messi a disposizione per il download

* Include i Materiali Preesistenti IBM.

4. Licenze concesse

4.1 Licenza per i Materiali Preesistenti

Nella misura in cui i Materiali Preesistenti sono integrati nei Materiali di Progetto o, secondo gli articoli 4.2 e 4.3, negli elementi forniti al Cliente dalla Soluzione in base alla presente Descrizione dei Servizi, IBM concede al Cliente una licenza irrevocabile (a condizione che il Cliente sia adempiente ai propri obblighi di pagamento), non esclusiva, valida in tutto il mondo, che consente di usare, dare esecuzione, riprodurre, visualizzare, eseguire e preparare derivati dei Materiali Preesistenti, sempre che gli stessi non siano Materiali Preesistenti forniti su Licenza.

4.2 Licenza per Watson Business Solution Assets

IBM concede al Cliente una licenza non esclusiva, revocabile (ma solo in caso di mancato pagamento, violazione o cessazione delle titolarità del Cliente per i Servizi Cloud applicabili o relativi servizi di sostituzione), valida in tutto il mondo, che consente di usare, dare esecuzione, riprodurre, visualizzare, eseguire e distribuire copie di Watson Business Solution Assets solo per la finalità di utilizzo di Watson Business Solution Assets, come parte integrante della Soluzione distribuita per il Servizio Cloud applicabile. Gli Asset della Soluzione Watson Business sono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" SENZA GARANZIE O CONDIZIONI DI ALCUN TIPO, espressa o implicita. IBM non ha l'obbligo di fornire supporto o manutenzione per Watson Business Solution Assets.

4.3 Licenza per il Contenuto pre-istruito

Se il Cliente decide di utilizzare Contenuto pre-istruito, saranno applicate le seguenti condizioni:

IBM concede al Cliente IBM una licenza revocabile (solo in caso di recesso o scadenza del presente Accordo) non esclusiva, non assegnabile, valida in tutto il mondo, pagata per utilizzare, eseguire, riprodurre, erogare e modificare gli Enunciati forniti con il Contenuto pre-istruito, per uso interno (solo ad uso del Cliente), al solo scopo di migliorare, estendere o personalizzare l'istruzione del Servizio Cloud IBM. Qualsiasi miglioramento o estensione del Cliente riguardante il Contenuto pre-istruito sarà trattato come Contenuto del Cliente. Il Contenuto pre-istruito non può essere ulteriormente distribuito o utilizzato separatamente dal Servizio Cloud IBM. IBM non è responsabile dei dati istruiti derivanti dall'utilizzo e dalle modifiche del Cliente al Contenuto pre-istruito e le garanzie IBM non saranno applicate. IBM non è responsabile di mantenere o fornire supporto per la libreria modificata di Contenuto pre-istruito contenente i miglioramenti, le estensioni o le personalizzazioni del Cliente.

4.4 Licenza del Codice Sorgente per Watson Business Solution Assets

IBM concede al Cliente una licenza non esclusiva, non trasferibile, revocabile (in caso di violazione di questa licenza o cessazione delle titolarità del Cliente per i Servizi Cloud IBM applicabili o dei relativi servizi sostitutivi) per riprodurre, creare e trasmettere, in ogni caso, solo internamente, le opere derivate dal codice sorgente per Watson Business Solution Assets, solo per la finalità di mantenere ed espandere l'utilizzo dei Servizi Cloud applicabili. Il Cliente deve riprodurre gli avvisi e la concessione di questa licenza in qualsiasi opera derivata dal codice sorgente. Il codice sorgente rappresenta informazioni Riservate di IBM. Solo il codice a oggetti o i moduli eseguibili delle opere derivate possono essere distribuiti esternamente. Salvo non sia diversamente richiesto dalla legge vigente o concordato per iscritto, il software distribuito in base alla presente licenza viene distribuito "NELLO STATO IN CUI SI TROVA" SENZA GARANZIE O CONDIZIONI DI ALCUN TIPO, espressa o implicita.

5. Definizioni

Componente Annotator – Un componente software che viene usato per identificare, etichettare ed estrarre informazioni da testo non strutturato che viene usato per istruire un modello di apprendimento macchina nel Caso d'Uso specifico di un dominio. Con Watson Knowledge Studio, gli utenti possono creare, valutare e migliorare i Componenti Annotator per nuovi domini. Un Componente Annotator aggiunge annotazioni (metadata) in un testo presente in un contenuto di linguaggio naturale. Le annotazioni, che identificano le citazioni di entità di interesse nel Contenuto del dominio del Cliente, le relazioni tra loro e il modo in cui le citazioni fanno co-riferimento alla stessa entità, possono essere utilizzate dalle applicazioni per analizzare automaticamente ed elaborare il testo. Gli utenti delle applicazioni beneficiano di questo livello di analisi essendo in grado di estrarre significato, trovare Approfondimenti ed ottenere risposte in un contesto di linguaggio naturale.

Raccolta – Indica una serie di documenti del Cliente su Discovery che sono stati acquisiti, convertiti in un formato comune json e arricchiti utilizzando un file di configurazione associato alla serie di documenti.

Contenuto – Il contenuto consiste di tutti i dati, il software e le informazioni che il Cliente o IBM o i suoi utenti autorizzati forniscono, autorizzano all'accesso o immettono nel Servizio Cloud (rispettivamente "**Contenuto del Cliente**" e "**Contenuto di IBM**"). Il Contenuto include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i dati, i database, il corpo del contenuto, i dizionari, le coppie di domanda e risposta ed altri dati dell'istruzione con le annotazioni o qualsiasi altra informazione fornita da, o per conto del Cliente o di IBM in base alla presente Descrizione dei Servizi, allo scopo di utilizzare tali materiali con IBM Watson. Per chiarezza, il Contenuto di una delle Parti non include contenuto disponibile pubblicamente o il Contenuto dell'altra Parte. Il "**Contenuto Correlato**" di una Parte è costituito da metadati, rappresentazioni ontologiche, tassonomie, organizzazione, struttura, schema o istanze grafiche della conoscenza derivanti unicamente da tale Contenuto della Parte, sia che venga fornito dalla Parte stessa o creato in base alla Descrizione dei Servizi e utilizzato per acquisire tale Contenuto della Parte in IBM Watson. Il Contenuto Correlato creato in base alla Descrizione dei Servizi non sarà consegnato al Cliente.

Dialogo – La progettazione sottostante, le regole e la logica in base a cui opera una funzionalità di IBM Watson Conversation (incluso, senza limitazioni, le regole che consentono ad un agente IBM Watson Conversation di comprendere ed elaborare il linguaggio e altri elementi di interazione e di generare una risposta appropriata) e gli input, gli output ed il codice informatico sottostanti che determinano in che modo un operatore IBM Watson Conversation interagisce con l'utente finale che non è specifico del Cliente. I Componenti Dialogo fanno parte del Dialogo ed il Dialogo fa parte di IBM Watson Conversation.

Componente Dialog – Si tratta di un insieme configurato di nodi di input e output che saranno associati rispetto agli enunciati degli utenti e orienteranno una risposta. Include un insieme espressamente definito di azioni esecutive o domande di chiarimento. Un Componente IBM Watson Conversation Dialog è definito da un insieme di azioni in sequenza che raccolgono i dati e comportano l'esecuzione di un'unica transazione o risposta. Il Componente Dialog è solitamente di tipo lineare (single threaded) con una quantità limitata di percorsi secondari che ritornano rapidamente nel flusso di lavoro principale.

Materiali Preesistenti – Opere tutelate dalla legge sul diritto d'autore, Contenuto IBM ed altri elementi forniti o resi accessibili al Cliente e non realizzati in base alla presente Descrizione dei Servizi e qualsiasi modifica o aggiornamento di tali opere o elementi sia pure se realizzati in base alla presente Descrizione dei Servizi. Alcuni Materiali Preesistenti possono essere soggetti ad un accordo di licenza separato ("Materiali Preesistenti forniti su Licenza"). Un esempio di Materiali Preesistenti forniti su Licenza è IBM Watson, tra cui Watson Enhancements, il Contenuto IBM ed il Contenuto Correlato IBM. IBM è il proprietario esclusivo dei Materiali Preesistenti. I Materiali Preesistenti includono le modifiche o i miglioramenti realizzati per gli elementi consegnati di questo Servizio Cloud.

IBM Watson – Un sistema di computer IBM costituito da una piattaforma di sistemi cognitivi che utilizzano l'elaborazione del linguaggio naturale, l'elaborazione di testo, segnali e immagini, le tecnologie di apprendimento macchina o altre funzionalità cognitive per l'analisi e l'elaborazione di dati e contenuto. IBM Watson include, ad esempio, la raccolta di IBM Watson, i modelli di IBM Watson, gli algoritmi di IBM Watson, le API (application programming interfaces) ed il software, i servizi e gli strumenti associati e le opere derivate o le modifiche o i miglioramenti a quanto sopra. **IBM Watson Conversation, IBM Watson Discovery Service e IBM Watson Knowledge Studio** sono le offerte con il marchio IBM fornite come servizi cloud e sono un sottoinsieme di offerte IBM Watson.

Approfondimenti – risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud che sono specifici del Contenuto del Cliente.

Intenti – Lo scopo o obiettivo espresso in un input come, ad esempio, rispondere a una domanda o elaborare il pagamento di una fattura. Riconoscendo l'intento espresso in un input, il servizio Watson può scegliere il flusso di dialogo corretto per rispondere allo stesso.

Contenuto pre-istruito – Una libreria di Enunciati per Intenti specifici in un dominio specifico. Il Contenuto pre-istruito è Contenuto IBM.

Materiali di Progetto – Opere tutelate dalla legge sul diritto di autore che IBM sviluppa per, e fornisce al Cliente in base alla presente Descrizione dei Servizi. I Materiali di Progetto escludono le Opere Preesistenti

Caso di Utilizzo – Definisce i passi logici che devono essere presi in considerazione per supportare lo Scenario Utenti. Uno Scenario Utenti è solitamente composto da uno o più Casi d'uso che suddividono le interazioni degli utenti finali con IBM Watson Conversation ed i sistemi associati in sezioni logiche, quando attraversano lo Scenario Utenti. Un Caso d'Uso non fa parte del Materiale del Progetto.

Scenario Utenti – Una descrizione completa dell'interazione tra utenti finali con IBM Watson Conversation ed i sistemi associati per definire l'ambito in modo dettagliato, i requisiti funzionali e non funzionali per la Soluzione. Questo dettaglio aiuta ad informare sulle decisioni relative alla progettazione ed alla Soluzione. Lo Scenario Utenti non fa parte del Materiale del Progetto.

Watson Business Solution Assets – L'applicazione Expert Assist Solution è composta da un insieme di asset preconfezionati. Questi asset preconfezionati sono limitati nelle funzioni e non contengono tutte le funzioni necessarie per una Soluzione completa, né avrà la funzione di gestione degli errori che una versione pilota o di produzione della Soluzione dovrebbe avere. La configurazione di asset preconfezionati è determinata dalle opzioni selezionate e definite nel Documento Expert Assist Concept. Watson Business Solution Assets è composto dall'Interfaccia Utente, da Service Manager e dal Database. Watson Business Solution Assets sono Opere preesistenti di IBM.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Licenza per Watson Business Solution Assets", "Crediti di Disponibilità", "Licenza del Codice Sorgente per Watson Business Solution Assets".

Firma e timbro del Cliente

Data: