

IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別途「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM は、以下のリモートから実施されるサービスを提供します。本「サービス記述書」において、これを「クラウド・サービス」といいます。本契約で別途定義されていない鍵括弧付きの用語は、第 5 条で定義されています。

1.1 IBM Watson Business Solutions – Expert Assist

本「クラウド・サービス」は、ドメイン固有の「洞察」を浮き彫りにし、高価値のトピックを探索し、より複雑なトピックに対する回答を発見するためのお客様の質問に答える、「コグニティブ・アシスタント」から成る Watson テクノロジー・ベースの Expert Assist ソリューション (以下「ソリューション」といいます。) を提供できるように設計されています。「クラウド・サービス」は、14 週間のコースとして、部門の枠を超えた IBM チームにより、別途の記載のない限り IBM の所在地で実施されます。

本「ソリューション」では、お客様が少なくとも下記の「IBM Watson クラウド・サービス」の使用許諾を別途取得している必要があります。

- IBM Watson Discovery Service
- IBM Watson Knowledge Studio

さらにお客様は、お客様の「ユース・ケース」に応じて、特定の IBM Cloud API および「ホスティング・サービス」の使用許諾を取得しなければなりません。

「ソリューション」は以下で構成されます。

- Watson Conversation Service、Watson Discovery Service、および Watson Knowledge Studio を活用して、ユーザーの質問に答えるコグニティブ・アシスタント。
- 会話形式および自然言語に基づく方法で「ソリューション」と対話するための、ブラウザ・ベースの「ユーザー・インターフェース」(UI)。
- 「ユーザー・シナリオ」の要件を満たす IBM Watson の構成。

「ユーザー・シナリオ」については、「ソリューション」の使用許諾および範囲は以下のとおりです。

- お客様の高価値についての質問に対して構成された、最大 15 のカスタム機能の構築。15 の機能に含まれる可能性のあるものは、以下のとおりです。
 - 関連する回答を備えた「よくあるご質問 (FQA)」(3 つの FQA ごとに 1 つの機能と測定される)
 - 最大 50 文書から成るコレクションからのパッセージおよび文書またはそのいずれかの検索を必要とする最大 2 つの機能
 - 合計最大 5 つのカスタム・エンティティ・タイプの機能拡張と、合計最大 10 のカスタム Watson Discovery Query template を使用して、非構造化文書の注釈からの「洞察」を必要とする最大 10 の機能 (すなわち、複数の文書にわたる期間別センチメント)
 - 「ソリューション」データベースに対して構造化クエリー・ルックアップ (すなわち、SQL) を必要とする最大 5 つの機能
 - ユーザーにデータ収集プロセスまたは段階的なガイド付きプロセスについて説明するための、最大 3 つのフォローアップの質問のシーケンスを必要とする最大 3 つの機能
- 「ソリューション」用に最大 50 の回答文書および最大 1,000 の注釈文書を特定すること。

- 「ユーザー・シナリオ」に関連する5つのドメイン・エンティティに対する「アノテーター・コンポーネント」の構成。
- 「ソリューション」は、お客様のシステムへの統合のない、独立型です。
- 「ソリューション」には、個人情報 (Personal Identifiable Information : 「PII」といいます) は含まれません。
- 「Watson ビジネス・ソリューション資産」は、IBM クラウド内に配備され、構成されます。
- 「ソリューション」の構成には英語のみが使用されます。

1.1.1 実施されるアクティビティ

本「クラウド・サービス」には、以下のアクティビティが含まれます。

アクティビティ 1 – 準備

この「アクティビティ」では、以下のタスクが実施されます。

アクティビティ 1.1 – プレキック・オフ

IBM は、リモート・セッションを開催し、インプット、人材、データ、スケジュール、およびその他の前提条件を確認します。

アクティビティ 1.2 – キック・オフ

IBM およびお客様は、「ユーザー・シナリオ」を検証し、「ユーザー・シナリオ」をサポートする「ソリューション」の高度な「Expert Assist 概念」文書を作成します。IBM は、「ユーザー・シナリオ」を分解して、詳細な「ユース・ケース」または「ソリューション」によってサポートされるユーザー・インタラクション・パターンに落とし込めるようにガイダンスを提供します。

アクティビティ 1.3 – 質問の収集

お客様は、IBM Watson の教育およびテストに使用される「ユーザー・シナリオ」に対して最少でも 300 の代表的な質問を収集します。

アクティビティ 1.4 – Watson Discovery Service および Watson Knowledge Studio 向けのコンテンツの収集

お客様は、「ユーザー・シナリオ」の達成のために Watson Discovery Service に取り込む文書を収集します。

アクティビティ 1.5 – 質問のクラスター化と回答の特定

お客様は、代表的な質問をクラスター化してインテント・グループとサブグループ (機能とも呼ばれます。)に分けることで Watson 学習データを作成し、最大 15 の最も一般的な機能に対して回答を提供するために使用される「お客様のコンテンツ」および論理またはそのいずれかを特定します。

アクティビティ 1.6 – 構造化データの洞察を得るための関連コンテンツの収集

お客様は、データベースからの構造化クエリー検索を必要とする最大 5 つの機能に関する回答をサポートするのに必要な最大 1 つの SQL データベース表を定義します。

アクティビティ 1.7 – Watson Knowledge Studio エンティティ・モデルの作成

お客様は、エンティティ辞書を作成し、「ユーザー・シナリオ」のドメインを表すドキュメント一式について簡素な機械学習モデルのトレーニングを行うことで、Watson Knowledge Studio のトレーニング・データを作成します。

アクティビティ 1.8 – IBM Watson Services および資産の初期化

IBM とお客様は、IBM Watson Service の環境を初期化し、「Watson ビジネス・ソリューション資産」を導入します。

アクティビティー 1.9 – チェックポイント

IBM は、アクティビティー 2 – 実行に移行するためのお客様の準備態勢について評価します。「チェックポイント」ミーティングにおいて、お客様は、アクティビティー 1 – 準備の成果物を提示し、IBM と協力して各タスクの完了状況の評価をします。

アクティビティー 2 – 実行

この「アクティビティー」では、以下の構成および導入タスクが実施されます。

アクティビティー 2.1 – Watson Discovery のコンテンツ・コレクションの構成

IBM は、「アクティビティー 1.4」で収集された文書を Watson Discovery の「サービス・コレクション」に取り込みます。IBM は、Watson Discovery の「コレクション」の取り込みパイプラインを構成して、「お客様のコンテンツ」を変換、強化、および正規化して「ユーザー・シナリオ」を達成します。

アクティビティー 2.2 – Watson Conversation のダイアログ・コンポーネントの構成

IBM は、IBM Watson Conversation Service の「ダイアログ・コンポーネント」を構成します。

アクティビティー 2.3 – Watson Knowledge Studio のアノテーター・コンポーネントの構成

IBM は、アクティビティー 1 の間に準備された Watson Knowledge Studio ドキュメントおよびエンティティ辞書を活用して、「アノテーター・コンポーネント」を開発します。「アノテーター・コンポーネント」によって生成される結果は、ドキュメントのテスト・セットおよびブラインド・セットに照らして評価されます。

アクティビティー 2.4 – 反復的な教育、テストおよび調整

IBM とお客様は、ユーザー・エクスペリエンス、および質問と回答に関する能力を向上させるために、「Expert Assist ソリューション」の反復的な教育、テストおよび調整を実施します。

アクティビティー 3 – リード・アウト

IBM は、「ソリューション」の概要を示し、デモンストレーションを実施し、Watson テクノロジーのエクスペリエンスに関するお客様の「フィードバック」を求めることで、お客様のエグゼクティブ・スポンサーと共に「ソリューション」を精査し、評価します。「リード・アウト」セッションは、お客様の導入の次の段階に関する高いレベルの協議によって締めくくられます。IBM はお客様と協力して、「Watson ビジネス・ソリューション資産」およびコードを確認し、お客様に引き渡します。

アクティビティー 4 – オンデマンドのコンサルティング

IBM は、お客様に対して、最大 5 名のユーザーを対象として、アクティビティー 3 – リード・アウトの完了から 60 日間にわたってリモートから移行ガイダンスを提供します。この期間中、お客様は、IBM On Demand Consulting Client Success Portal を介して Watson エキスパートに技術的な質問をすることができます。

アクティビティー 5 – プロジェクトの管理

IBM は、本「クラウド・サービス」における責任について「プロジェクト」の管理を提供します。

2. エンタイトルメントおよび課金情報

2.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「エンゲージメント」は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

2.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスの料金は、かかるリモート・サービスの「取引文書」に記載された料金で請求され、リモート・サービスが使用されたか否かにかかわらず、購入から 90 日後に満了となります。

2.3 請求頻度

選択された請求頻度に基づき、IBM は請求頻度期間の開始時点で支払い期日の到来している料金をお客様に請求します。ただし、後払いの対象となる超過分や料金の使用タイプは除きます。

3. 追加条件

3.1 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「クラウド・サービス」の利用者として公に言及できることに同意します。

お客様は、IBM が IBM の製品やサービスを拡張するよう提案できます(以下「フィードバック」といいます。)。お客様には「フィードバック」を提供する義務はなく、IBM はお客様が提供するすべての「フィードバック」を自由に使用できます。

お客様は、IBM の要員に対して、お客様の環境をサポートする既存の IT スタッフのアクセス権と同等の(ただし、IBM がアクセスを要するシステムのみへの)、お客様のホスティング環境に対するリモート・アクセス権を提供することに同意します。

3.2 サービスのアクティビティーおよび責任

IBM は、実施される「アクティビティー」ごとの IBM とお客様の責任を詳述した、「サービスのアクティビティーおよび責任」文書をお客様に提供します。お客様は、「サービスのアクティビティーおよび責任」文書に記載された詳細なガイダンスに基づいて、IBM と共に本「サービス記述書」に概要を示す「アクティビティー」を実施することに同意します。

3.3 納入される品目

下記の品目がお客様に納入されます。

お客様は、「プロジェクト資料」の著作権を有します。

納入される品目	目的および内容	成果物の種類	納入方法
Expert Assist 概念文書テンプレート	適用範囲および「ソリューション」の計画を文書化。お客様が完成させる。	IBM の既存資料	ソフト・コピー文書 1 部
質問と回答に関する文書テンプレート	IBM Watson Conversation の教育に使用する、代表的な質問に関する「インテント」のグループ分けを文書化。お客様が完成させる。	IBM の既存資料	ソフト・コピー文書 1 部
エンティティー辞書テンプレート	IBM Watson Knowledge Studio の教育に使用する、代表的な「コンテンツ」とエンティティーのグループ分けを文書化。お客様が完成させる。	IBM の既存資料	ソフト・コピー文書 1 部
最初のプロジェクト計画*	サービス記述書を履行するための計画を文書化。アクティビティー、タスク、割り当て、マイルストーン、および見積もりが含まれる。	プロジェクト資料	ソフト・コピー文書 1 部
Watson ビジネス・ソリューションのユーザー・インターフェース	Expert Assist のユーザー・インターフェース用ソース・コード	IBM の既存資料	ダウンロードにより 入手可能

納入される品目	目的および内容	成果物の種類	納入方法
Watson ビジネス・ソリューションのサービス・マネージャー	Expert Assist のサービス・マネージャー用ソース・コード	IBM の既存資料	ダウンロードにより入手可能
Watson ビジネス・ソリューションのデータベース	Expert Assist のデータベース用ソース・コード	IBM の既存資料	ダウンロードにより入手可能

* IBM の「既存資料」を含む

4. 許諾されるライセンス

4.1 既存資料に対するライセンス

「既存資料」が「プロジェクト資料」に組み込まれているか、または第 4.2 条および第 4.3 条に従い、本「サービス記述書」に基づいて「ソリューション」からお客様に納入された品目に組み込まれている限りにおいて、IBM は、「既存ライセンス資料」ではない「既存資料」について、使用、実行、複製、表示、実演および二次的著作物作成のための取り消し不能 (お客様の支払い義務を条件とします) で非独占的な全世界にわたるライセンスをお客様に許諾します。

4.2 Watson ビジネス・ソリューション資産に対するライセンス

IBM は、「Watson ビジネス・ソリューション資産」を該当する「クラウド・サービス」に導入された「ソリューション」の一部として使用することのみを目的とした、「Watson ビジネス・ソリューション資産」の使用、実行、複製、表示、実演およびコピーの頒布のための非独占的、取消し可能 (ただし、不払いや違反が発生したか、または該当する「クラウド・サービス」もしくはそれらの代替サービスに対するお客様の使用許諾が終了した場合に限ります) かつ全世界にわたるライセンスをお客様に許諾します。「Watson ビジネス・ソリューション資産」は、明示または黙示を問わず、あらゆる種類の保証または条件なしに、「現状有姿」で提供されます。IBM は、「Watson ビジネス・ソリューション資産」のサポートや保守を提供する義務を負いません。

4.3 学習前コンテンツに対するライセンス

お客様が「学習前コンテンツ」の使用を選択した場合は、以下の条件も適用されます。

IBM は、「IBM クラウド・サービス」の学習を機能強化、拡張、またはカスタマイズする目的のためだけに、内部 (お客様を対象とする使用のみ) 用に、「学習前コンテンツ」で提供される「発話」を使用、実行、複製、実演および修正するための、取消し可能 (本契約の解約時または満了時の場合) で、譲渡不能、全世界にわたる支払い済みの非独占的ライセンスをお客様に許諾します。「学習前コンテンツ」のお客様による機能強化部分または拡張部分は「お客様のコンテンツ」とみなされます。「学習前コンテンツ」は頒布されることを許可されておらず、「IBM クラウド・サービス」と切り離して利用してはなりません。IBM は、「学習前コンテンツ」のお客様による使用および「学習前コンテンツ」の修正に起因する学習データに関する一切の責任を負いません。また、IBM の保証は適用されません。IBM は、お客様の機能強化、拡張、またはカスタマイズを含む「学習前コンテンツ」の修正ライブラリーを維持する、またはそれに対してサポートを提供する責任を負いません。

4.4 Watson ビジネス・ソリューション資産に対するソース・コード・ライセンス

IBM は、該当する IBM の「クラウド・サービス」の利用を維持管理および拡張することのみを目的とした、「Watson ビジネス・ソリューション資産」の、あらゆる場合に社内限定された、ソース・コードの複製、その二次的著作物の作成および転送のための非独占的、譲渡不能、取消し可能な (本ライセンスの違反が発生したか、または該当する IBM の「クラウド・サービス」もしくはそれらの代替サービスに対するお客様の使用許諾が終了した場合) 使用権をお客様に許諾します。お客様は、ソース・コードのあらゆる二次的著作物に、特記事項およびこのライセンス許諾を掲載しなければなりません。ソース・コードは IBM の秘密情報です。二次的著作物は、オブジェクト・コードまたは実行可能な形式でのみ外部に頒布することができます。適用法によって義務付けられるか、または書面により合意された場合を

除いて、本ライセンスに基づき頒布されるソフトウェアは、明示または黙示を問わず、あらゆる種類の保証または条件なしに、「現状有姿」で配布されます。

5. 定義

アノテーター・コンポーネント – 非構造化テキストから、ドメイン固有の「ユース・ケース」で機械学習モデルのトレーニングに用いられる情報を特定し、ラベル付けし、抽出するために使用されるソフトウェア・コンポーネント。Watson Knowledge Studio を用いて、ユーザーは、新規ドメインのために「アノテーター・コンポーネント」を作成、評価、および改善することができます。「アノテーター・コンポーネント」は、自然言語コンテンツとして表されるアノテーション(メタデータ)をテキストに追加します。アノテーションは、お客様のドメイン「コンテンツ」において関与するエンティティの言及、各言及の間の関係、および言及が同一のエンティティを共に参照する度合いを特定するもので、アプリケーションによってテキストの自動的な分析および処理のために使用することができます。アプリケーションのユーザーは、自然言語のコンテキストにおいて、意味を抽出し、「洞察」を発見し、答えが得られるようになることによって、こうしたレベルの分析の利益を受けます。

コレクション – 取り込まれ、共通の JSON フォーマットに変換され、当該一式に伴う構成ファイルを使用してエンリッチメントが施された、「ディスカバリー」におけるお客様のドキュメント一式をいいます。

コンテンツ – 「コンテンツ」は、お客様もしくは IBM またはその許可ユーザーが、「クラウド・サービス」に、提供、アクセスを承認、または入力する、すべてのデータ、ソフトウェアおよび情報で構成されます(それぞれ「お客様のコンテンツ」および「IBM のコンテンツ」といいます)。「コンテンツ」には、本「サービス記述書」に基づき、IBM Watson と共に当該資料を使用することを目的として、お客様もしくは IBM、またはそれらの代理人により提供されるデータ、データベース、コンテンツ・コーパス、辞書、質疑応答、およびその他アノテーション付トレーニング・データまたはその他情報が含まれますが、これらに限定されません。明確化のために付言すれば、一方当事者の「コンテンツ」には、一般に利用可能なコンテンツや他方当事者の「コンテンツ」は含まれません。各当事者の「**関連コンテンツ**」とは、当該当事者から提供されたか、または本「サービス記述書」に基づいて作成されたかにかかわらず、当該当事者の「コンテンツ」のみから作成されおよび当該当事者の「コンテンツ」を IBM Watson に取り込むために使用されるメタデータ、オントロジー、分類法、組織、構造、スキーマ、またはナレッジ・グラフ・インスタンスをいいます。「サービス記述書」に基づいて作成された「関連コンテンツ」は、お客様には引き渡されません。

ダイアログ – IBM Watson Conversation の作動に用いる、基礎をなす設計、規則および論理 (IBM Watson Conversation エージェントが対話の言語やその他の要素を理解して処理したりする規則や、適切な対応を生成するための規則が含まれますが、これらに限定されません)、および IBM Watson Conversation エージェントが、エンド・ユーザーと対話する方法を決定する、お客様に固有でない、基礎をなす入力、出力およびコンピューター・コード。「ダイアログ・コンポーネント」は「ダイアログ」の一部であり、「ダイアログ」は IBM Watson Conversation の一部です。

ダイアログ・コンポーネント – これは、ユーザーの発話に照合され、回答を促す、入力ノードと出力ノードの構成済みセットです。それには、明確に定義された実行ステップまたは明確化の質問のセットが含まれます。「IBM Watson Conversation ダイアログ・コンポーネント」は、データを収集および、単一の取引または回答の実行につなげる連続ステップのセットにより定義されます。「ダイアログ・コンポーネント」は一般的に、数に限りのある 2 次パス(メイン・ワークフローに素早く戻るもの)でシングル・スレッド処理されます。

既存資料 – 本「サービス記述書」のもとでお客様に納入されるもしくはアクセスが提供される(またはその両方)「IBM のコンテンツ」およびその他品目ではあるが、新たに創作されたのではない著作物、ならびに本「サービス記述書」のもとで当該著作物または品目に対して行われた改変または拡張をいいます。「既存資料」には、別の使用許諾契約またはクラウド・サブスクリプション契約が適用されるもの(以下「既存ライセンス資料」といいます。)があります。「既存ライセンス資料」の例には、Watson Enhancements ならびに「IBM のコンテンツ」および IBM の「関連コンテンツ」も含めた IBM Watson があります。IBM は、「既存資料」の独占的な所有者です。「既存資料」には、本「クラウド・サービス」の納入品目に行われた改変または拡張が含まれます。

IBM Watson – 自然言語処理、テキスト、信号および画像処理、機械学習テクノロジーを使用したコグニティブ・システム・プラットフォーム、またはデータおよびコンテンツの分析および処理のためのその他のコグニティブ能力で構成される IBM のコンピューター・システムです。例を挙げると、IBM Watson には、IBM Watson コーパス、IBM Watson モデル、IBM Watson アルゴリズム、アプリケーション・プログラミング・インターフェース (API) および関連するソフトウェア、サービスおよびツール、ならびに前記に対する二次的著作物、改変または拡張が含まれます。**IBM Watson Conversation**、**IBM Watson Discovery Service**、および **IBM Watson Knowledge Studio** は、クラウド・サービスとして提供される IBM ブランドのオフオファリングであり、IBM Watson オフオファリングのサブセットです。

洞察 – 「クラウド・サービス」のお客様の利用によって生じる、お客様の「コンテンツ」に固有のものである結果をいいます。

インテント – 質問への回答または請求支払いの処理など、入力で表現される目的または目標。入力に表現されるインテントを把握することにより、Watson Conversation サービスは対応すべき正しいダイアログを選択できます。

学習前コンテンツ – 特定のドメインにわたる特定の「インテント」に対する「発話」のライブラリー。「学習前コンテンツ」は「IBM のコンテンツ」です。

プロジェクト資料 – 本「サービス記述書」に基づいて、IBM がお客様のために創作し、お客様に納入した著作物をいいます。「プロジェクト資料」には「既存資料」は含まれません。

ユース・ケース – 「ユーザー・シナリオ」をサポートするために考慮される必要がある論理的手順を定義します。「ユーザー・シナリオ」は、通常、1 つまたは複数の「ユース・ケース」で構成されます。「ユース・ケース」は、エンド・ユーザーと IBM Watson Conversation との間のインタラクションおよび関連システムを、「ユーザー・シナリオ」を横断する論理的セクションに分解します。「ユース・ケース」は「プロジェクト資料」ではありません。

ユーザー・シナリオ – エンド・ユーザーと IBM Watson Conversation および関連するシステム間の対話に関するエンドツーエンドの記述をいい、「ソリューション」の適用範囲の概要、機能および非機能要件を定義します。この詳細事項は設計および「ソリューション」の決定を伝達するのに役立ちます。「ユーザー・シナリオ」は「プロジェクト資料」ではありません。

Watson ビジネス・ソリューション資産 – 「Expert Assist ソリューション」アプリケーションは、事前構成済みの資産一式で構成されます。こうした事前構築済み資産の機能は限定されており、完全な「ソリューション」のために必要なすべての機能や、「ソリューション」のパイロット・バージョンや実稼働バージョンで必要になる場合があるエラー処理機能を含めるようには構築されません。こうした事前構成済み資産の構成は、「Expert Assist 概念文書」で選択され、定義されたオプションによって決まります。「Watson ビジネス・ソリューション資産」は、「ユーザー・インターフェース」、「サービス・マネージャー」、および「データベース」から成ります。「Watson ビジネス・ソリューション資産」は IBM の「既存資料」です。