

IBM Watson Business Solutions - Expert Assist

本服務說明敘述 IBM 提供予「客戶」之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

IBM 提供下列遠端交付服務，基於本「服務說明」之目的，該服務稱為「雲端服務」。本合約中未定義之專有名詞，係於第 5 節予以定義。

1.1 IBM Watson Business Solutions - Expert Assist

本「雲端服務」之設計，旨在交付 Watson 技術型 Expert Assist 解決方案（「解決方案」），此解決方案由 Cognitive Assistant 組成，其功能為回應「客戶」問題以顯現領域特定「洞察」、探索高價值主題，以及尋求高複雜度主題之答案。本「雲端服務」係透過跨部門 IBM 小組所開設之課程而提供，為期十四週，除另有規定外，於 IBM 位置提供。

「解決方案」規定，「客戶」需至少另外取得下列 IBM Watson 雲端服務之授權：

- IBM Watson Discovery Service
- IBM Watson Knowledge Studio

此外，「客戶」另需取得特定 IBM Cloud API 及代管服務之授權，視「客戶使用案例」而定。

「解決方案」包含以下各項：

- 認知助理 - 可利用 Watson Conversation Service、Watson Discovery Service 及 Watson Knowledge Studio 回應使用者之問題；
- 瀏覽器使用者介面 - 用於以交談及自然語言之方式與「解決方案」進行互動；及
- 進行 IBM Watson 配置，以符合「使用者情境」之需求。

以下為前揭「使用者情境」之「解決方案」授權與範圍：

- 最多可建置上限十五項針對「客戶」高價值問題而配置之客製功能；該十五項功能可能包括：
 - 相關回應之常見問題（計量方式為每三個常見問題計為 1 項功能）
 - 最多兩項需要從最多上限五十份文件之組合擷取段落及/或文件之功能
 - 最多上限十項需要由非結構化文件註釋提供「洞察」之功能（亦即，依時段區分之不同文件之感受），該等註釋最多總共可使用五個客製實體類型加強項目，以及最多上限總共十個客製「Watson Discovery 查詢範本」
 - 最多上限五項需要對「解決方案」資料庫進行結構化查詢查閱（亦即 SQL）之功能。
 - 最多上限三項需要一系列最多上限三個後續問題，用以引導使用者進行資料蒐集程序或逐步引導程序之功能。
- 指明最多五十份答案文件及最多上限一千份「解決方案」之註釋文件；
- 為五個「使用者情境」相關領域實體配置「註解程式元件」。
- 「解決方案」採取獨立運作之方式，不與「客戶」系統整合；
- 「解決方案」未包含「個人識別資訊 ("PII")」；
- 將於 IBM Cloud 部署及配置 Watson Business Solution Assets；及
- 「解決方案」之配置，僅以英文為之。

1.1.1 所要執行之「活動」

本「雲端服務」包含下列「活動」：

活動 1 - 準備

在此「活動」之下，將執行下列作業。

活動 1.1 - 專案啟動會議前置作業

IBM 將舉辦一場遠端講習會，俾以審查輸入、人員、資料、時程及其他必備項目。

活動 1.2 - 專案啟動會議

IBM 及「客戶」將驗證「使用者情境」，並建立一份「解決方案」之高階「Expert Assist 概念文件」，俾以支援「使用者情境」。IBM 會提供指導，將「使用者情境」細分為「解決方案」所支援之詳細「使用案例」或使用者互動型樣。

活動 1.3 - 蒐集問題

「客戶」至少應蒐集三百個「使用者情境」代表性問題，用以教導及測試 IBM Watson。

活動 1.4 - 蒐集 Watson Discovery Service 及 Watson Knowledge Studio 之「內容」

「客戶」會先蒐集文件，再交由 Watson Discovery Service 汲取，以滿足「使用者情境」之需求。

活動 1.5 - 將問題叢集在一起並指明答案

「客戶」將代表性問題叢集在一起，再將其分別納入各「意圖」群組與子群組（稱為功能），藉此建立 Watson 訓練資料，並指明可用於提供前十五個最常見功能回應之「客戶內容」及/或邏輯。

活動 1.6 - 蒐集結構化資料洞察之關聯式內容

「客戶」將定義最多上限一個 SQL 資料庫表格，該表格係為支援最多上限五項需要從資料庫進行結構化查詢擷取之功能所為回應時所需要之表格。

活動 1.7 - 建立 Watson Knowledge Studio 實體模型

「客戶」將於一組代表「使用者情境」領域之文件研發實體字典及訓練簡式機器學習模型，進而建立 Watson Knowledge Studio 訓練資料。

活動 1.8 - 起始設定 IBM Watson 服務與資產

IBM 及「客戶」將起始設定 IBM Watson 服務環境及部署 Watson Business Solution Assets。

活動 1.9 - 檢查點

IBM 將評量「客戶」對於移至「活動 2 - 執行」之備妥程度。於「檢查點」會議開會期間，「客戶」將呈現「活動 1 - 準備」之交付項目，並協同 IBM 評估各項作業之完成狀態。

活動 2 - 執行

在此「活動」之下，將執行下列配置與部署作業。

活動 2.1 - 配置 Watson Discovery 內容蒐集

IBM 會將「活動 1.4」所蒐集之文件汲取至 Watson Discovery Service Collection 中。IBM 將對 Watson Discovery Collection 之汲取管線進行配置，以轉換、強化及正規化「客戶內容」，進而滿足「使用者情境」之需求。

活動 2.2 - 配置「Watson Conversation 對話元件」

IBM 將配置「IBM Watson Conversation 服務對話元件」。

活動 2.3 - 配置「Watson Knowledge Studio 註解程式元件」

IBM 將運用「活動 1」進行期間所準備之 Watson Knowledge Studio 文件及實體字典開發「註解程式元件」。再依據一組測試文件及隱藏文件，對「註解程式元件」所產生之結果進行評估。

活動 2.4 - 反覆教導、測試及校準

IBM 及「客戶」將反覆教導、測試及校準 Expert Assist Solution，進而提升使用者體驗及問答能力。

活動 3 - 宣讀

IBM 將利用下列方式協同「客戶」執行贊助者進行「解決方案」之審查與評估：進行「解決方案」概觀之簡報、進行示範，以及徵詢「客戶」有關其體驗 Watson 技術後之「意見」。「宣讀」講習會結束時會就「客戶」之後續部署步驟進行高階討論。IBM 將協同「客戶」審查及遞交 Watson Business Solution Assets 及程式碼。

活動 4 - 隨需應變諮詢

IBM 將為「客戶」提供遠端移轉指導，使用者人數最多上限五位，為期六十日，自「活動 3 - 宣讀」結束時起算。於前揭期間內，「客戶」有權透過 IBM On Demand Consulting Client Success Portal 詢問有關 Watson Experts 之技術問題。

活動 5 - 專案管理

IBM 將就其於本「雲端服務」中之責任，提供「專案」管理。

2. 授權與付款資訊

2.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。

2.2 遠端服務費用

遠端服務費用依遠端服務之「交易文件」所定費率計費，遠端服務不管使用與否，悉於購買日起九十日後到期終止。

2.3 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

3. 附加條款

3.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

「客戶」得建議 IBM 加強 IBM 產品或服務（「意見」）。「客戶」無提供「意見」之義務，且 IBM 得自由使用「客戶」所提供之一切「意見」。

「客戶」同意以對「客戶」代管環境進行遠端存取之方式為 IBM 提供各項資源，該等環境存取等同由支援「客戶」環境之現有 IT 人員所為之存取，惟以 IBM 需要存取之系統為限。

3.2 服務活動與責任

IBM 將為「客戶」提供一份「服務活動與責任」文件，該文件針對 IBM 及「客戶」就所執行之各項「活動」所應承擔之特定責任，會有進一步說明。「客戶」同意協同 IBM，依據前揭「服務活動與責任」文件內之進一步指導，執行本「服務說明」所概述之各項「活動」。

3.3 交付之項目

以下各項將交付予「客戶」。

「專案著作物」之著作權為「客戶」所有。

擬交付之項目	用途與內容	交付項目類型	交付方式
Expert Assist 概念文件範本	記載「解決方案」之範圍與「計劃」。擬由「客戶」完成。	IBM 原有著作	一份電子檔文件
問答文件範本	記載用於教導 IBM Watson Conversation 之代表性問題「意圖」分組。擬由「客戶」完成。	IBM 原有著作	一份電子檔文件
實體字典範本	記載用於教導 IBM Watson Knowledge Studio 之代表「內容」及實體分組。擬由「客戶」完成。	IBM 原有著作	一份電子檔文件
起始專案計劃 *	記載本服務說明執行計劃，且該計劃應包含下列項目：活動、作業、指派、里程碑及預估。	專案著作物	一份電子檔文件
Watson Business Solution User Interface	Expert Assist User Interface 原始碼	IBM 原有著作	可供下載
Watson Business Solution Service Manager	Expert Assist Service Manager 原始碼	IBM 原有著作	可供下載
Watson Business Solution Database	Expert Assist Database 原始碼	IBM 原有著作	可供下載

* 包含 IBM 原有著作。

4. 所授與之授權

4.1 「原有著作」之授權

若「原有著作」內嵌於「專案著作物」，或依第 4.2 節及第 4.3 節規定，內嵌於從本「服務說明」項下「解決方案」交付予「客戶」之項目，則 IBM 授權「客戶」使用、執行、重製、顯示、演出及準備非屬「原有授權著作」之「原有著作」衍生著作物。前述授權係為不可撤銷（以「客戶」履行付款義務為條件）、非專屬性之全球性授權。

4.2 Watson Business Solution Assets 之授權

IBM 授權「客戶」使用、執行、重製、顯示、演出及散布 Watson Business Solution Assets 複本，惟以使用 Watson Business Solution Assets 作為部署至適用「雲端服務」之「解決方案」一部分為限。前述授權係為非專屬性、可撤銷（以「客戶」所取得之適用「雲端服務」或其替代服務之授權，有未付款、違約或終止等情事為條件）之全球性授權。Watson Business Solution Assets「依現狀」提供，不含任何明示或默示保證或條件。IBM 就 Watson Business Solution Assets 不負提供支援或維護之義務。

4.3 「訓練前置作業內容」之授權

若「客戶」選擇使用「訓練前置作業內容」，則應適用下列條款：

IBM 授權「客戶」使用、執行、重製、展示及修改「訓練前置作業內容」所提供之「話語」，惟僅供內部使用（僅限「客戶」使用），且僅得為加強、擴充或客製「IBM 雲端服務」之訓練而為之。前述授權係為可撤銷（僅適用於本合約終止或期滿之情形）、非專屬性、不可讓與、全球性之已全額付費授權。「客戶」之「訓練前置作業內容」加強或擴充項目，視為「客戶內容」。「訓練前置作業內容」不得獨立於「IBM 雲端服務」以外進一步散布或使用。IBM 對因「客戶」使用及修改「訓練前置作業內容」所生訓練資料不負任何責任，該等資料亦不適用於 IBM 保證事項。IBM 對於內含「客戶」加強項目、擴充項目或客製項目之「訓練前置作業內容」之已修改檔案庫，不負維護或提供支援之責任。

4.4 Watson Business Solution Assets 之原始碼授權

IBM 授權「客戶」重製、創作及傳輸（惟以內部為限）Watson Business Solution Assets 原始碼衍生著作。前述授權係為非專屬性、不可轉讓之可撤銷授權（於違反本授權規定，或「客戶」所取得之適用「IBM 雲端服務」或其替代服務之授權終止時得撤銷之）。「客戶」須於原始碼衍生著作重製注意事項及本授權。原始碼係為「IBM 機密資訊」。僅限衍生著作之目的碼或執行檔格式得散布至外部。除適用法律另有規定

或以書面表示同意者外，依本授權規定散布之軟體，悉以「依現狀」散布，不含任何明示或默示保證或條件。

5. 定義

「**註解程式元件**」- 一種軟體元件，用於識別、標示及擷取非結構化文字中之資訊，進而利用該資訊訓練領域特定「使用案例」中之機器學習模型。使用者可利用 **Watson Knowledge Studio** 建立、評估及改良「註解程式元件」，俾以應用於新領域。「註解程式元件」可將註釋（**meta** 資料）新增至出現於自然語言內容之文字。前揭註釋，可識別「客戶」之領域「內容」所提及之屬意實體、該等實體間之關係，以及所提及該等實體互相參照相同實體之方式，因而可由應用程式用於對文字進行自動化分析及處理。應用程式使用者可於自然語言環境定義擷取意義、探索「洞察」及獲得解答，進而受益於此層級之分析。

「**文件組合**」- 係指「探索」中之一組「客戶」文件，該等文件經汲取後轉換為一般 **Json** 格式，再以該組文件相關配置檔予以修飾。

「**內容**」- 「內容」包含「客戶」或 **IBM** 或其授權使用者所提供、授權存取或輸入於「雲端服務」之所有資料、軟體及資訊（各別稱為「**客戶內容**」及「**IBM 內容**」）。「內容」包括但不限於資料、資料庫、內容語料庫、字典、問題解答配對及其他已註釋訓練資料，或其他由「客戶」或 **IBM** 為搭配 **IBM Watson** 一併使用該等素材，依本「服務說明」規定提供或由他人代其提供之資訊。為求明確，茲進一步說明如下：一方之「內容」不得包含公開發佈內容或他方之「內容」。一方之「**相關內容**」係指由該方提供，或依本「服務說明」規定製作並用於將該方之「內容」汲取至 **IBM Watson**，且僅從該方之「內容」衍生之 **meta** 資料、本體、分類架構、組織、結構、綱目或知識圖形實例。依本「服務說明」規定製作之「**相關內容**」不交付予「客戶」。

「**對話**」- **IBM Watson Conversation** 之特性據以操作之基礎設計、規則及邏輯（包括但不限於得以使 **IBM Watson Conversation** 代理程式理解及處理語言及其他互動元素，以及產生適當回應之規則），以及用以判斷 **IBM Watson Conversation** 代理程式如何與終端使用者互動之非「客戶」專屬之基礎輸入、輸出及計算機碼。「對話元件」為「對話」之一部分，而對話則為 **IBM Watson Conversation** 之一部分。

「**對話元件**」- 此為一組完成配置之輸入與輸出節點，以使用者話語進行比對後，可驅動回應。該元件包含一組定義明確之執行步驟或澄清問題。「**IBM Watson Conversation 對話元件**」由一組循序步驟定義之，該等步驟得於執行單一交易或回應時蒐集資料與結果。「對話元件」通常採用單一執行緒之方式，搭配可快速返回主要工作流程之有限數量次要路徑一併進行相關作業。

「**原有著作**」- 依本「服務說明」規定交付及/或提供（但非創作）予「客戶」之著作、「**IBM 內容**」及其他項目，以及依本「服務說明」規定作成之該等作品或項目之修改或加強。若干「原有著作」係受個別授權合約或雲端訂用合約之規範（「原有授權著作」）。**IBM Watson** 為「原有授權著作」範例之一，包括「**Watson 加強功能**」及「**IBM 內容**」與「**IBM 相關內容**」。**IBM** 為「原有著作」之獨有所有人。「原有著作」包括對本「雲端服務」交付項目所為之修改或加強。

IBM Watson - 由認知系統平台構成之 **IBM** 電腦系統，該平台採用自然語言處理程序、文字信號及影像處理、機器學習技術或其他認知功能，用以分析及處理資料與內容。**IBM Watson** 包括但不限於 **IBM Watson** 語料庫、**IBM Watson** 模型、**IBM Watson** 演算法、應用程式設計介面 (**API**) 及相關軟體、服務及工具功能，及其等之衍生著作、修改或加強。**IBM Watson Conversation**、**IBM Watson Discovery Service** 及 **IBM Watson Knowledge Studio** 係為以雲端服務提供之 **IBM** 品牌供應項目，且為 **IBM Watson** 供應項目子集。

「**洞察**」- 因「客戶」對本「雲端服務」之使用所生結果，且該等結果為「客戶內容」專屬結果。

「**意圖**」- 輸入所表達之目的或目標，例如：回答問題或處理帳單付款。**Watson Conversation** 服務辨識輸入所表達之「意圖」後，即可選擇正確對話流程，俾以回應該「意圖」。

「**訓練前置作業內容**」- 整體特定領域之特定「意圖」「話語」檔案庫。「訓練前置作業內容」係為「**IBM 內容**」。

「**專案著作物**」- 係指 **IBM** 依本「服務說明」規定專為「客戶」開發及交付予「客戶」之著作。「專案著作物」不包含「原有著作」。

「**使用案例**」- 定義支援「使用者情境」時所需考量之邏輯步驟。「使用者情境」通常係由一個以上「使用案例」組成，再由該（等）「使用案例」將一般使用者於其遍訪「使用者情境」時與 **IBM Watson Conversation** 及相關系統之互動細分為邏輯區段。「使用案例」非為「專案著作物」。

「**使用者情境**」- 對終端使用者與 **IBM Watson Conversation** 及相關系統之互動所為之端對端說明，用以定義「解決方案」之高階範圍、功能及非功能需求。此詳細資料有助於告知設計及「解決方案」等決策。「使用者情境」非為「專案著作物」。

Watson Business Solution Assets - 此 **Expert Assist Solution** 應用程式由一組預先建置之資產組成。前揭預先建置之資產，其功能設有限制，且不得將其建置為包含完整「解決方案」所需之一切功能，亦不得包含試驗版或正式作業版之「解決方案」可能需要之錯誤處理。前揭預先建置之資產，其配置係取決於在「**Expert Assist 概念文件**」中選定及定義之選項。**Watson Business Solution Assets** 包括 **User Interface**、**Service Manager** 及 **Database**。**Watson Business Solution Assets** 為「**IBM 原有著作**」。