

## IBM Watson Expert Services

為支援 貴客戶之「雲端服務」，於接受 貴客戶之訂購時，本「服務說明」即適用於 Acceleration Services。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單有關計價及其他詳細資料。

### 1. Acceleration Service

IBM 提供下列遠端交付服務，基於本「服務說明」之目的，該等服務稱為「雲端服務」。除另有規定者外，所有服務悉於 IBM 位置交付。本合約中未定義之專有名詞，係於以下標題為「定義」之該節予以定義。

#### 1.1 服務

貴客戶得從下列可用服務選取其所要服務。

##### 1.1.1 IBM Watson Expert Services - Design

本「雲端服務」透過 Design Thinking 研習會評量 貴客戶之業務問題/「使用案例」， 貴客戶得進而考量有關運用 IBM Watson Data & AI Services 及其他 IBM 解決方案建置應用程式之各項事宜。

本項「雲端服務」要求 貴客戶配合下列事項：

- 指派多專業團隊參與研習會；及
- 提出構想或專案。

IBM 會在本「雲端服務」進行期間，與「IBM Watson 解決方案架構設計師」及「IBM Watson 設計師」召開 IBM Design Thinking 研習會。本「雲端服務」之成果為「最低可行性產品」(MVP) 專案定義、達成 MVP 之目標完成計劃書，以及指明 貴客戶欲達成 MVP 所需使用之相關「Watson 服務」。

本「雲端服務」之範圍如下所示：

- 最多可分析三個問題及/或機會聲明。依據該等聲明之寬度、深度及複雜度，研習會期間可處理之聲明有可能少於三個。
- 研習會之「使用案例」及目標使用者，經 貴客戶與 IBM 團隊討論後定之。

#### 所要執行之「活動」

本項「雲端服務」包含下列「活動」：

##### 活動 1 - 專家服務設計準備

IBM 將瞭解 貴客戶之目標使用者、痛點、機會及研習會所屬範圍之更廣泛商業及系統環境定義。IBM 將以遠端方式，協同 貴客戶仔細研究研習會所注重之前述問題及/或機會聲明。

##### 活動 2 - 專家服務設計研習會

IBM 將舉辦一場為期二日之實際操作研習會，IBM 將在研習會中協助 貴客戶檢查問題及/或機會聲明，以及最多三位與所提供之背景資料及資訊相關之有關目標使用者。IBM 將運用 IBM Design Thinking 概念與方法協助研習會之進行，期能設計以使用者為中心之成果並對映 IBM Watson 認知功能以支援該等成果。

##### 1.1.2 IBM Watson Expert Services - Learn (二日)

本「雲端服務」透過一場為期二日之「學習」講習會，為 貴客戶提供於 IBM Cloud 上提供之 Watson Data & AI Services 相關啟用服務。

本「雲端服務」要求 貴客戶配合下列事項：

- 所概述之前揭「學習」講習會規定之相關必備項目；選定「學習」講習會說明所規定之適當技術「主旨專家」(SME)、業務 SME 或其他 貴客戶參與者，以及「宣讀」(活動 3) 期間之相關權益關係人 (如有必要) 均應與會；及
- 個別取得之指明 Watson Data & AI Services 之授權。

IBM Watson Expert Services - Learn (二日) 雲端服務授權與範圍包括以下各項：

- 一場為期二日 (每日 8 小時) 之「學習」講習會，包括在實際操作研究室進行操作練習 (視適用情形而定)；及
- 採行 IBM SME 所研發之 Watson 標準常規及方法。

所要執行之「活動」

本項「雲端服務」包含下列「活動」：

#### **活動 1 - Watson Expert Services 學習啟動講習會**

IBM 將以遠端交付之方式，概述「學習」講習會之架構，並確定「學習」講習會之範圍。IBM 將指明 貴客戶之必備項目，該等必備項目需於「活動 2」開始進行前完成。

#### **活動 2 - 「學習」講習會**

IBM 將提供「活動 1」所指明之 Watson Data & AI「學習」講習會之知識移轉與分析，為期二日，包括實際操作研究室講習會 (視適用情形而定)。

#### **活動 3 - 宣讀**

IBM 將協同 貴客戶執行贊助者審閱「學習講習會啟用」。貴客戶之「學習」講習會參與者亦需就其採用 Watson 技術之體驗提出意見回饋。「宣讀活動」結束時會就 貴客戶之後續步驟進行高階討論。

### **1.1.3 IBM Watson Expert Services - Learn (四日)**

本「雲端服務」透過一場為期四日之「學習」講習會，為 貴客戶提供四日於 IBM Cloud 上提供之 Watson Data & AI Services 相關啟用服務。

本「雲端服務」要求 貴客戶配合下列事項：

- 所概述之前揭「學習」講習會規定之必備項目；
- 選定「學習」講習會說明所規定之適當技術「主旨專家」(SME)、業務 SME 或其他 貴客戶參與者，以及「宣讀活動」期間之相關權益關係人 (如有必要) 均應與會；及
- 個別取得之指明 Watson Data & AI Services 之授權。

IBM Watson Expert Services - Learn (四日) 雲端服務授權與範圍包括以下各項：

- 一場為期四日 (每日 8 小時) 之「學習」講習會，包括在實際操作研究室進行操作練習 (視適用情形而定)；及
- 採行 IBM SME 所研發之 Watson 標準常規及方法。

所要執行之「活動」

本項「雲端服務」包含下列「活動」：

#### **活動 1 - Watson Expert Services 學習啟動講習會**

IBM 將以遠端交付之方式，概述「學習」講習會之架構，並確定「學習」講習會之範圍。IBM 將指明 貴客戶之必備項目，該等必備項目需於「活動 2」開始進行前完成。

#### **活動 2 - 「學習」講習會**

IBM 將提供「活動 1」所指明之 Watson Data & AI「學習」講習會之啟用，為其四日，包括實際操作研究室講習會 (視適用情形而定)。

#### **活動 3 - 宣讀**

IBM 將協同 貴客戶執行贊助者審閱「學習講習會啟用」。貴客戶之「學習」講習會參與者亦需就其採用 Watson 技術之體驗提出意見回饋。「宣讀」講習會結束時會就 貴客戶之後續步驟進行高階討論。

### **1.1.4 IBM Watson Expert Services - Plan**

本「雲端服務」會為 貴客戶舉辦一場研習會，目的在於指導及協助進行客戶之「解決方案架構」之建立並作成其說明文件，並為 貴客戶提供優先解決方案「開發目標完成計劃書」，俾以將解決方案實作規劃告知貴客戶。

本項「雲端服務」要求 貴客戶配合下列事項：

- 提供一份確立且記載完備之說明書，其中應載明範圍、商業程序流程、「使用案例」及「角色」。建議 貴客戶應於本「雲端服務」開始進行前完成 IBM Watson Expert Services - Design 及 IBM Watson Expert Services - Learn；
- 全程參與本「雲端服務」之技術 SME 及「宣讀」（活動 4）期間之相關權益關係人均應與會；及
- 個別取得之必要 Watson API 之授權。

IBM Watson Expert Services - Plan 授權與範圍包括以下各項：

- 舉辦一系列研習會，協同 貴客戶開發團隊定義 貴客戶解決方案內 IBM Watson 認知功能之整合；及
- 最多三個「使用案例」，以及由 貴客戶提供之相關「角色」、商業程序及機會聲明。依據「使用案例」之寬度、深度及複雜度，研習會期間可處理之「使用案例」有可能少於三個。研習會準備活動可讓 IBM 團隊協同 貴客戶確定此範圍。

前述研習會所涵蓋之使用案例由 貴客戶與 IBM 團隊討論後決定。

### 所要執行之「活動」

本項「雲端服務」包含下列「活動」：

#### **活動 1 - 計劃服務準備**

貴客戶將以遠端方式確認及確保所有研習會參與者之可用性，並協同 IBM 訂定研習會活動之時程及位置，並擬訂一份 貴客戶計劃，以蒐集所有必要準備教材。

#### **活動 2 - 遠端計劃研習會**

IBM 將以遠端方式協助 貴客戶進行下列事項：就商業及技術相關事宜達成雙方共識；選定擬為面對面研習會重點事項之目標「使用案例」；選定候補 Watson 功能；以及指明進行面對面研習會前所應釐清之事項。

#### **活動 3 - 面對面研習會**

貴客戶將針對由 IBM 團隊於本面對面研習會期間協助進行之已設定目標之商業程序，建立並記載其「解決方案架構」。此程序將包括執行「可行性評估」及擬訂「開發目標完成計劃書」，該份計劃書將指導 貴客戶團隊未來所要進行之詳細設計工作。

#### **活動 4 - 研習會宣讀**

研習會參與者將對執行贊助者簡報研習會成果摘要，俾以告知相關事項及聽取其「意見回饋」。

### 1.1.5 IBM Watson Expert Services - Build

本「雲端服務」將對於建置 Watson 技術原型解決方案，向 貴客戶提出建議，執行服務所採用之形式如下：先舉辦一場為期一日之規劃講習會，再進行二次 貴客戶前置原型開發密集短期工作並提供 IBM 支援。各次密集短期工作結束時，均會播放呈現進度之影片，並進行下次密集短期工作之規劃。IBM 於第 2 次密集短期工作進行期間，將協同 貴客戶擬訂指導部署計劃。

本項「雲端服務」要求 貴客戶配合下列事項：

- 依據先前 Watson Expert Services 約定或其對等項目所生成果，指明「使用案例」、提供適當技術及資料與架構決策；
- 全程參與本「雲端服務」之技術 SME 及「第 2 次密集短期工作」影片播放（活動 4）期間之相關權益關係人均應與會；及
- 個別取得之必要 Watson API 之授權。

IBM Watson Expert Services - Build 授權與範圍包括以下各項：

- 與 貴客戶開發團隊進行一場原型規劃講習會，以確定特定專案之範圍；及
- 敘明不同技術之限制，以確保原型之可行性與成功。前述範圍應遵循針對本專案可能採用之重要技術所定一般限制。

## 所要執行之「活動」

本項「雲端服務」包含下列「活動」：

### **活動 1 - 建置模組啟動會議**

IBM 將協助召開一場 60-90 分鐘之遠端啟動會議，俾以審查為使專案順利進行所需之輸入、人員、資料、時程及其他必備項目。

### **活動 2 - 原型規劃講習會**

IBM 與 貴客戶將於為期一日之面對面會議，審查示範來自運作中原型之「預定」使用者情境所需之輸入。該等輸入應於先前 Watson Expert Services 約定中由 貴客戶負責備妥。此外，IBM 將分享標準專案方法與規劃，正式擬訂原型計劃。

### **活動 3 - 第 1 次密集短期工作**

IBM 將審查最新完成之活動，必要時，並就 IBM Watson 原型開發提供更正指導。本次密集短期工作為期二週。首次支援採用面對面之方式，為期三日，開始進行開發。「第 1 次密集短期工作」之其餘支援則以遠端方式提供。

### **活動 4 - 第 2 次密集短期工作**

IBM 與 貴客戶將收錄「第 1 次密集短期工作」所獲得之意見回饋，俾為於本次為期一週之密集短期工作進行期間加強原型。反覆建立原型，可使專案小組與權益關係人符合終端使用者之期望。IBM 與 貴客戶另將擬訂指導部署計劃。「第 2 次密集短期工作」之支援，將以遠端方式提供，「第 2 次密集短期工作」影片播放將於 IBM 位置進行。

### **活動 5 - 專案管理**

IBM 與 貴客戶將各自負責進行其專案管理。本活動將提供以下各項：IBM 人員技術指導與管控、專案規劃架構、聯絡、報告、程序化及簽約等活動。

## **1.1.6 IBM Watson Expert Services - Deploy**

本「雲端服務」將對於部署試驗 IBM Watson 解決方案，向 貴客戶提出建議，執行服務所採用之形式如下：先舉辦啟用講習會，再進行三次遠端 貴客戶前置 Watson 試驗實作密集短期工作並提供 IBM 支援。各次密集短期工作結束時，均會播放呈現進度之影片，並進行下次密集短期工作之規劃。

貴客戶應先完成下列 IBM Watson Expert Services - Design、IBM Watson Expert Services - Learn、IBM Watson Expert Services - Plan 及 IBM Watson Expert Services - Build 或其對等項目。

本「雲端服務」要求 貴客戶配合下列事項：

- 提供一份確立之說明書，其中應載明範圍、商業程序流程、「使用案例」、「角色」、「解決方案架構」（用以界定該解決方案所用 Watson 技術之範圍）及採用 Watson 技術之體驗；
- 全程參與本「雲端服務」之技術 SME 及「宣讀」期間之相關權益關係人均應與會；及
- 個別取得之必要 Watson API 之授權。

IBM 將於 IBM Watson Expert Services - Deploy 進行期間與 貴客戶之「開發團隊」進行啟用講習會。此講習會將驗證「使用者情境」、架構及原型（視適用情形而定），包括高階功能需求與非功能需求之界定。本「雲端服務」會將重點放在 IBM Watson API 服務元件之部署，以及將其整合至試驗解決方案。

## 所要執行之「活動」

本項「雲端服務」包含下列「活動」：

### **活動 1 - Watson Expert Services 部署專案啟動會議**

IBM 將召開一場 60-90 分鐘之遠端專案啟動會議，俾以審查為使專案順利進行所需之輸入、人員、資料、時程及其他必備項目。此專案啟動會議將於專案開始進行前召開，為期至少二週，且需於「第 0 次密集短期工作」進行前一週完成所產生之必備項目。

## **活動 2 - 第 0 次密集短期工作 - 部署啟用**

IBM 與 貴客戶將於功能試驗中，審查證明商業目標與使用者目標所需之輸入。進行 IBM Watson Expert Service 雲端服務前並無計劃者，IBM 將分享標準專案方法與規劃，正式擬訂前述試驗之首次密集短期工作。「第 0 次密集短期工作」為期二週。

## **活動 3 - 第 1 次密集短期工作 - 第一部署檢查點**

IBM 將審查最新完成之動作，必要時，並就 IBM Watson 指導部署提供更正指導。本項支援將於二週密集短期工作之第二週提供之。

## **活動 4 - 第 2 次密集短期工作 - 第二部署檢查點**

IBM 與 貴客戶將收錄「第 1 次密集短期工作」所獲得之意見回饋，俾為於本次為期二週之密集短期工作進行期間加強前述試驗。反覆建立原型，可使專案小組與權益關係人符合終端使用者之期望。正確性、精準度及可靠性為優先考量重點，另需準備部署作業需求。「第 2 次密集短期工作」之支援，由 IBM 於本密集短期工作之第二週提供之。

## **活動 5 - 第 3 次密集短期工作 - 部署審查**

IBM 對於「第 3 次密集短期工作」將以遠端方式提供支援，作法為：彙整「第 2 次密集短期工作」之意見回饋，並審查試驗解決方案之部署備妥程度。「第 3 次密集短期工作」為期三週。

## **活動 6 - 專案管理**

IBM 與 貴客戶將各自負責進行其專案管理。本活動之目的，在於提供 IBM 人員技術指導與管控，以及提供專案規劃架構、聯絡、報告、程序化及簽約等活動。

### **1.1.7 IBM Watson Expert Services - On Demand Consulting (Standard)**

貴客戶上線 IBM 支援中心入口網站後，IBM Watson Expert Services On Demand Consulting 可供 貴客戶於專案生命週期之所有階段，以補充為依據，對 IBM 之認知專家資源進行遠端存取，為期三個月。

本項「雲端服務」包括：

- a. 透過藉由 IBM 支援中心入口網站所提交之要求，供五位使用者，對 Watson Experts 進行無限制問與答；及
- b. 存取 On Demand Consulting Watson Academy 線上課程。
- c. 定期 On Demand Consulting 新聞信件；及

於本項「雲端服務」之期間，針對 貴客戶所要求之諮詢活動，進行三小時遠端指導。此活動進行期間欲執行工作之範圍及日期，應由雙方當事人於服務提供前以書面達成合意。SME 指導時間可一次用完，亦可用於多項活動，惟需排定為以三十 (30) 分鐘為最小區分時段之指導時間。SME 指導時間概不退還，並將於三個月之期間結束時到期。本「雲端服務」之重點，在於協助 貴客戶使用下列上市產品（而非「已淘汰」、「實驗版」或「測試版」產品）。

- Watson API、Watson Studio、Watson Knowledge Catalog 及 Analytics Engine
- Watson Business Solutions

本項「雲端服務」之目標，在於協助處理廣泛多元之主題，包括以下各項：

- 解決方案架構
- 部署規劃
- 作業實作典範
- 升級或移轉協助
- API 監視
- 診斷指導
- 測試/效能調整指導
- 知識/技能分享/監視
- 現有/傳統 (Legacy) 解決方案維護

本「雲端服務」之提供對象，最多上限五位由 貴客戶指定之授權使用者。

本項「雲端服務」並非取代 IBM 支援中心組織之角色，該組織仍應持續作為技術問題之處理者。技術事故非屬本項「雲端服務」之範圍。IBM 將提供 IBM 軟體即服務 (SaaS) 手冊，其中有載明技術支援聯絡資訊及特定產品之其他資訊與處理程序。

IBM 將善盡商業上合理之努力，於十六 (16) 個標準服務小時 (二 (2) 個營業日 - 週一至週五上午八時至下午五時，不含當地假日) 以內，在 IBM 人員工作地點作出回應。範圍外之相關問題，將以對 貴客戶最適當之替代方案指導處理之，使其取得所需協助。本項「雲端服務」僅以英文提供之。

### 1.1.8 IBM Watson Expert Services - On Demand Consulting (Premium)

貴客戶上線 IBM 支援中心入口網站後，IBM Watson Expert Services On Demand Consulting 可供 貴客戶於專案生命週期之所有階段，以補充為依據，對 IBM 之認知專家資源進行遠端存取，為期三個月。

本項「雲端服務」包括：

- a. 透過藉由 IBM 支援中心入口網站所提交之要求，供十位使用者，對 Watson Experts 進行無限制問與答。
- b. 存取 On Demand Consulting Watson Academy 線上課程；
- c. 定期 On Demand Consulting 新聞信件；
- d. 由 IBM 主持之每週電話協調會議 (歷時一小時以內)，討論 貴客戶之專案、問題、考量及可能的服務；及
- e. 於本「雲端服務」之期間，針對 貴客戶所要求之活動，進行四十八 (48) 小時之指導。此活動進行期間欲執行工作之範圍，以及日期與位置 (遠端交付或在 IBM 位置進行)，應由雙方當事人於服務提供前以書面達成合意。SME 指導時間可一次用完，亦可用於多項活動，惟需排定為以八小時為最小區分時段之指導時間 (適用於在 IBM 位置進行時之情形) 或以一小時為區分時段之指導時間 (適用於遠端交付之情形)。SME 指導時間概不退還，並將於三個月之期間結束時到期。

本「雲端服務」之重點，在於協助 貴客戶使用下列上市產品 (而非「已淘汰」、「實驗版」或「測試版」產品)。

- Watson API、Watson Studio、Watson Knowledge Catalog 及 Analytics Engine
- Watson Business Solutions

本項「雲端服務」之目標，在於協助處理廣泛多元之主題，包括以下各項：

- 解決方案架構
- 部署規劃
- 作業實作典範
- 升級或移轉協助
- API 監視
- 診斷指導
- 測試/效能調整指導
- 知識/技能分享/監視
- 現有/傳統 (Legacy) 解決方案維護

本「雲端服務」之提供對象，為十位由 貴客戶指定之授權使用者。

本項「雲端服務」並非取代 IBM 支援中心組織之角色，該組織仍應持續作為技術問題之處理者。技術事故非屬本項「雲端服務」之範圍。IBM 將提供 IBM 軟體即服務 (SaaS) 手冊，其中有載明技術支援聯絡資訊及特定產品之其他資訊與處理程序。

IBM 將善盡商業上合理之努力，於十六 (16) 個標準服務小時 (二 (2) 個營業日 - 週一至週五上午八時至下午五時，不含當地假日) 以內，在 IBM 人員工作地點作出回應。範圍外之相關問題，將以對 貴客戶最適當之替代方案指導處理之，使其取得所需協助。本項「雲端服務」僅以英文提供之。

## 2. 資料處理及保護 Data Sheet

若現行歐盟「一般資料保護規章」適用於 貴客戶所提供之個人資料，則於其適用的範圍內，IBM 之「資料處理附錄 (DPA)」(網址：<http://ibm.com/dpa>) 及隨附「DPA 附件」適用於本合約並為其補充。

## 3. 服務水準及技術支援

下列條款適用於 IBM Watson Expert Services - On Demand Consulting (Standard) 雲端服務及 IBM Watson Expert Services - On Demand Consulting (Premium) 雲端服務。

IBM 將善盡商業上合理之努力，於 16 個標準服務小時 (二 (2) 個營業日 - 週一至週五上午八時至下午五時，不含當地假日) 以內，在 IBM 人員工作地點作出回應。範圍外之相關問題，將以對 貴客戶最適當之替代方案指導處理之，使其取得所需協助。本項「雲端服務」僅以英文提供之。

## 4. 授權與付款資訊

### 4.1 計費度量

Acceleration Service 係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。

### 4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

## 5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」(或性質相當的基本雲端合約)，適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

### 5.1 著作物

IBM 執行此等供應項目時專為 貴客戶所開發而交付 貴客戶之著作物 (不含原據以創作該等著作物之任何原有著作)，在適用法律許可範圍內，係為因受僱所完成之著作， 貴客戶擁有前述開發著作物之著作權。 貴客戶授權 IBM 使用、執行、複製、展示、演出、再授權、散布及製作該著作物以及以其為基礎之衍生著作。前述授權係不可撤銷、永久性、非專屬性、全球性、已付清費用之授權。

### 5.2 意見回饋

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

### 5.3 服務活動與責任

IBM 將為 貴客戶提供一份「服務活動與責任」文件，該文件針對 IBM 及 貴客戶就所執行之各項「活動」所應各自負責之特定責任，會有進一步說明。 貴客戶同意協同 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」。

### 5.4 交付項目

以下各項將交付予 貴客戶。所有項目悉以電子檔格式交付。

「專案著作物」之著作權為 貴客戶所有。

#### 5.4.1 IBM Watson Expert Services - Design (第 1.1.1 節) 之交付項目

交付之項目	用途與內容	交付項目類型
設計研習會宣讀*	以簡報形式所為之宣讀，彙總研習會之練習及其發現項目。前述宣讀包含下列項目之綜合： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 目標使用者之同理心對映；</li> <li>● 「依現狀」情境；</li> <li>● 目標使用者之構想與需求聲明；</li> <li>● 目標使用者之「預定」情境；</li> <li>● 依據 IBM Watson 認知功能訂定最多三個「預定」情境之優先順序；及</li> <li>● 高階目標完成計劃書 - 據以實作最多三個「預定」情境。</li> </ul>	專案著作物

\* 包含 IBM 原有著作。

#### 5.4.2 IBM Watson Expert Services - Learn (二日) (第 1.1.2 節) 之交付項目

交付之項目	用途與內容	交付項目類型
必備項目文件範本*	「必備項目文件範本」應於專案啟動講習會期間提交審查。 貴客戶應於約定進行前依指示完成文件。	專案著作物
學習操作手冊*	內含約定重要詳細資料，並擷取已指明及達成之所有動作項目，以作為「學習」講習會之一部分。	專案著作物
學習模組意見摘要*	記載 貴客戶 SME 與權益關係人就其採用 Watson 技術之體驗所提出之「意見回饋」，並為 貴客戶提出建議採用之後續步驟。	專案著作物

\* 包含 IBM 原有著作。

#### 5.4.3 IBM Watson Expert Services - Learn (四日) (第 1.1.3 節) 之交付項目

交付之項目	用途與內容	交付項目類型
必備項目文件範本*	「必備項目文件範本」應於專案啟動講習會期間提交審查。 貴客戶應於約定進行前依指示完成文件。	專案著作物
學習操作手冊*	內含約定重要詳細資料，並擷取已指明及達成之所有動作項目，以作為「學習」講習會之一部分。	專案著作物
學習模組意見摘要*	記載 貴客戶 SME 與權益關係人就其採用 Watson 技術之體驗所提出之「意見回饋」，並為 貴客戶提出建議採用之後續步驟。	專案著作物

\* 包含 IBM 原有著作。

#### 5.4.4 IBM Watson Expert Services - Plan (第 1.1.4 節) 之交付項目

交付之項目	用途與內容	交付項目類型
內容庫存範本*	記載 meta 資料，該等資料係用以說明商業程序中之動作者所使用之內容。此 meta 資料係用於決定「解決方案架構」上之解決方案執行及作業需求。	專案著作物
解決方案架構操作手冊範本*	一組預先定義之範本，用以記載解決方案之結構（業務範圍、預定程序流程、邏輯元件模型、「高階運作模型」、元件互動圖表、風險、問題）、「可行性評估」及「開發目標完成計劃書」。此組範本採用 MSWord、MS Powerpoint、MSExcel 或 JPG 等適用於擬予擷取資料類型之格式。	專案著作物
研習會宣讀摘要簡報範本*	一種依慣例採用 MS PPT 格式之宣讀簡報範本，用於指導開發團隊建立宣讀簡報。	專案著作物

\* 包含 IBM 原有著作。



#### 5.4.5 IBM Watson Expert Services - Build (第 1.1.5 節) 之交付項目

交付之項目	用途與內容	交付項目類型
專案啟動會議議程*	三 (3) 日講習會之規劃。前述規劃應包含議程、參與者及必備項目。	專案著作物
原型規劃講習會議程*	講習會議程 (包括時間掌控) 及簡報資訊之責任, 例如: 「使用案例」或架構。	專案著作物
建置模組必備項目範本*	足以確保一項成功四 (4) 週約定之必備項目。必備項目包括「使用者情境文件」、「詳細使用案例文件」、「需求可追蹤性文件」及「架構巨集設計文件」。	專案著作物
原型規劃講習會報告*	記載講習會中之發現項目。本份報告應包含需求、架構、相依關係及假設條件。	專案著作物
原型實作計劃*	用以依 Watson API 實作解決方案之基準線活動。本實作計劃係以活動及方法為中心。	專案著作物
密集短期工作檢查點報告*	一份仍在使用之報告, 其中記載 IBM 與 貴客戶開發團隊間之互動, 俾以擷取決策與意見回饋。	專案著作物
指導部署計劃*	約定之下一階段計劃, 一種在原型上建置之可部署指導。	專案著作物

\* 包含 IBM 原有著作。

#### 5.4.6 IBM Watson Expert Services - Deploy (第 1.1.6 節) 之交付項目

交付之項目	用途與內容	交付項目類型
Watson Expert Services 部署必備項目*	足以確保一項成功約定之必備項目。必備項目包括擬定解決方案之「使用案例」、「使用者情境」及架構。	專案著作物
支援方法文件 (視適用情形而定)*	依據先前之 Expert Services 模組, 若干「使用案例情境」、「解決方案設計文件」、「使用者情境」及其他文件, 可能有助於協助約定之進行。文件係以依可用性之方式提供之。	專案著作物
範本實作計劃*	用以依 Watson API 實作解決方案之基準線活動。本實作計劃係以活動及方法為中心。	專案著作物

\* 包含 IBM 原有著作。

### 5.5 定義

「內容」- 「內容」依「雲端服務合約」、「客戶關係合約」或「雲端服務一般條款」所定義者 (依實際狀況準用), 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 貴客戶或 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」。

「開發目標完成計劃書」- 一組高階開發工作, 用以說明實作解決方案及/或處理考量事項所需之項目, 及其用於作為訂定詳細開發計劃時所需輸入之相關相依項目。

「原有著作」- 依本「服務說明」規定交付及/或提供 (但非創作) 予 貴客戶之著作、「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增益。若干「原有著作」係受個別授權合約或雲端訂閱合約之規範 (「原有授權著作」)。「原有授權著作」範例可能包含 IBM Watson 及「IBM 內容」。IBM 為「原有著作」之專屬所有人。「原有著作」包括對本「雲端服務」交付項目所為之修改或增益。

「高階運作模型」- 解決方案所涉及之各 IT 系統間之交互連線及互動之定義。該模型指明實體界限, 並作為用以指明解決方案非功能需求之環境定義。

IBM Cloud - IBM Cloud 為雲端平台, 可供 貴客戶部署其利用 Watson Developer Cloud 服務開發之應用程式。

**IBM Design Thinking** - IBM Design Thinking 為一種架構，可讓團隊以企業之速度與規模瞭解及提供極其重要之使用者成果。開始使用 IBM Design Thinking 時，其重點在於使用者成果、多專業團隊及永不止息之創新精神。IBM 已將前述細項整合成一個功能強大之行為模型，以及一組重要常規，用以因應各種專案調整設計思維，甚至最複雜之專案，亦能因應得宜。

**IBM Watson** - 一種 IBM 分析平台，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、修改或增益。

「**角色**」- 個人之原型說明，該個人係指在企業內擔任一組商業程序相關特定角色之人。前述之個人又稱為**動作者**或**目標使用者**。前述說明可擷取所提供商業程序所涉個人之核心要素。前述核心要素包括各項主題，例如：商業責任與目標之範圍、其工作模式（例如：在辦公室工作、出差）。

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

「**概念驗證**」- 「概念驗證」(POC) 活動之目標，在於證明為達成所要業務成果所應用之單項技術（或一套技術）之可行性。POC 非為端對端解決方案，但可產生足資證明有正面肯定效果之構件，以證實內含適當假設之技術**有可能**符合所要業務成果。POC 不同於「技術證明」(POT)，因為 POC 係採用實際業務內容（例如：「使用案例」相關實際業務）作為 POC 之基礎。

「**解決方案架構**」- 用以說明支援離散與集中之企業業務運作或活動之 IT 元件之結構、互動與需求。

「**使用案例**」- 為達成預定成果所訂定之一組動作、事件或步驟，通常係由動作者與系統所定者。動作者可為人類或其他外部系統。

「**使用者情境**」- 對終端使用者與 IBM Watson 解決方案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」。

「**可行性評估**」- 對「解決方案架構」所為之審查，審查重點為判斷建置所定義解決方案之可行性。可針對任何指明問題領域提供一份列出問題及可能調解動作之清單。

## 資料處理附錄之附件

本資料處理附錄之附件（簡稱 DPA 附件）指定下列服務所適用之 DPA。

- IBM Watson Expert Services - Design
- IBM Watson Expert Services - Learn（二日和四日）
- IBM Watson Expert Services - Plan
- IBM Watson Expert Services - Build
- IBM Watson Expert Services - Deploy
- IBM Watson Expert Services - On Demand Consulting（Standard 和 Premium）

### 1. 處理

IBM 為提供「服務」，將依「服務說明」之說明及本「DPA 附件」之補充條款與規定處理「客戶個人資料」（Client Personal Data）。

#### 1.1 處理活動

以下為「客戶個人資料」之處理活動：

- 結合
- 刪除
- 隱藏
- 遮蔽
- 剖析
- 讀取
- 接收
- 傳送
- 分享
- 儲存
- 轉換
- 更新

### 2. 客戶個人資料

#### 2.1 資料當事人種類

- 貴客戶之員工（包括臨時工、志工、代理人、受訓人員、退休人員、前聘僱人員及應徵者）
- 貴客戶關係企業之員工（包括臨時工、志工、代理人、受訓人員、退休人員、前聘僱人員及應徵者）
- 貴客戶之（潛在）客戶（該等（潛在）客戶為個人者）
- 貴客戶之事業夥伴（該等事業夥伴為個人者）
- 貴客戶之訪客
- 貴客戶之供應商及下包商（該等供應商及下包商為個人者）
- 貴客戶之代理商、顧問及其他專家（承包商）

上述所列為其「個人資料」通常可於「服務」內處理之「資料當事人種類」相關資訊。基於「服務」之性質，貴客戶確認 IBM 無法驗證或維護上列「資料當事人種類」清單。因此若此等清單有必要變更，貴客戶應以電子郵件向 IBM 為變更之通知。IBM 依「本合約」規定處理上列所有資料當事人 (Data Subjects)

之「個人資料」。若因前述「資料當事人類別」清單之變更，而需變更原合意之「處理」者，則 貴客戶應依 DPA 之規定提供「額外指示」予 IBM。

## 2.2 「個人資料類型」及「特種個人資料」

### 2.2.1 個人資料類型

下述所列為可於「服務」內通常處理之「客戶個人資料類型」：

- 個人之能力與資格
  - 職業及聘僱資訊
- 個人特質
  - 意見
  - 個人喜好及興趣
- 個人之嗜好及活動
  - 行為
  - 所消費之資源
- 個人身分
  - 個人
  - 線上存取及鑑別認證
  - 線上連線及網路連線功能資料
  - 線上識別碼
  - 人員名稱
  - 技術識別碼

### 2.2.2 特種個人資料

以下為可於「服務」內處理之「客戶之特種個人資料」：

- 無。

### 2.2.3 通則

以上第 2.2.1 節及第 2.2.2 節所列為可於「服務」內處理之「客戶個人資料類型」及「客戶之特種個人資料」之相關資訊。

基於「服務」之性質， 貴客戶確認 IBM 無法驗證或維護上列「資料當事人類別」及「客戶之特種個人資料」清單。因此若此等清單有必要變更， 貴客戶應以電子郵件向 IBM 為變更之通知。IBM 依「本合約」規定處理上列各類型之「客戶個人資料」及「客戶之特種個人資料」。若因前述「客戶個人資料類型」及「客戶之特種個人資料」清單之變更，而需變更原合意之「處理」者，則 貴客戶應依 DPA 之規定提供「額外指示」予 IBM。

## 3. 技術及組織措施及職責分配

本「服務」所適用之技術與組織措施 (TOM) (包括各方當事人之責任範圍)，應於專案開始進行時定之：貴客戶確認其有義務施行屬其本身責任範圍內之適當 TOM，該責任範圍依前揭規定或適用「資料保護法」之規定定之。

## 4. 「客戶個人資料」之刪除與返還

貴客戶於本「服務」期滿或終止前，均得刪除「客戶個人資料」及/或作成其複本。IBM 將於本「服務」結束時刪除所有「客戶個人資料」。

## 5. 資料之國際傳輸

- 無。

## 6. 資料隱私權管理人及其他控制者

貴客戶應負責以電子郵件提供有關其資料隱私權管理人及其他每個「控制者」（包括其資料隱私權管理人）之完整、正確之最新資訊。

## 7. IBM 隱私權相關事項聯絡人

可使用 [DPA.Help.project@uk.ibm.com](mailto:DPA.Help.project@uk.ibm.com) 與 IBM 隱私權相關事項聯絡人聯絡。