

### IBM Watson Knowledge Studio

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

#### 1. Servicio de Cloud

IBM Watson Knowledge Studio proporciona una forma intuitiva de transferir el conocimiento de los seres humanos a los sistemas para soluciones de analítica de texto creadas con IBM Watson Explorer y servicios en IBM Watson Developer Cloud.

IBM Watson Knowledge Studio ayuda a los usuarios a crear y desplegar Anotadores que se utilizan para entrenar modelos de aprendizaje automático para identificar entidades y relaciones en texto específico de un dominio.

Un "Anotador" es un componente de software utilizado por los algoritmos de aprendizaje automático de IBM Watson para identificar unidades de texto en un contexto de lenguaje natural y etiquetar el texto de una manera que sea utilizado por la analítica descendente para el procesamiento y la comprensión del texto de lenguaje natural, para en última instancia poder contribuir a la funcionalidad de la aplicación deseada suministrada al usuario final.

En concreto, Knowledge Studio permite a los usuarios:

- Administrar el ciclo de vida completo de desarrollo de componentes de Anotador desde un único lugar.
- Crear componentes de Anotador personalizados desde cero que sean capaces de extraer información de texto no estructurado específico de un dominio.
- Desplegar componentes de Anotador desde Watson Knowledge Studio a Watson Explorer y servicios en IBM Watson Developer Cloud.
- Capacidad de exportar el modelo entrenado para utilizarlo con Watson Explorer.
- Capacidad de publicar el modelo entrenado para utilizarlo con servicios en IBM Watson Developer Cloud.

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud.

#### 1.1 IBM Watson Knowledge Studio

Cada Instancia de IBM Watson Knowledge Studio es un entorno multiusuario que incluye las siguientes características:

- 10 Usuarios Autorizados
- Capacidad de crear un máximo de 50 proyectos en cualquier momento determinado
- Capacidad de comprar acceso de usuario adicional en incrementos de 10 Usuarios Autorizados hasta un máximo de 50 Usuarios Autorizados
- Total de almacenamiento de 300 MB, donde el almacenamiento incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.

Cada Instancia del Servicio de Cloud está sujeta a las limitaciones siguientes:

- Número de documentos en un proyecto: 10.000
- Número máximo de caracteres en un documento: 40.000
- Número de conjuntos de documentos en un proyecto: 1.000
- Número de tareas de anotación en un proyecto: 256
- Número de versiones de instantánea de modelo en un proyecto: 10

- Número de diccionarios en un proyecto: 64
- Número de entradas de diccionario en un diccionario: 15.000

## 2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

## 3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

### 3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

### 3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,75%	2%
< 98,99%	5%
< 95,0%	10%

\* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días	
- 500 minutos de Tiempo de Inactividad	
= 42.700 minutos	=5% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado
<hr/>	
43.200 minutos en total	

## 4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de un sistema de notificación de problemas online. IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

## 5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- b. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

## 6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

## **7. Términos adicionales**

### **7.1 Cookies**

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

### **7.2 Destrucción del Contenido**

IBM destruirá el contenido del Cliente 180 días después del vencimiento o la cancelación del Servicio de Cloud, o con anterioridad a petición del Cliente.

### **7.3 Funciones Beta en Watson Knowledge Studio**

Las funciones Beta proporcionadas con el Servicio de Cloud no son parte del Servicio de Cloud. Las funciones Beta se proporcionan bajo las mismas condiciones que el Servicio de Cloud, salvo por lo que se estipula a continuación. IBM podría no poner, bajo disponibilidad general, todas o parte de las Funciones Beta como un producto o en un producto u oferta. El Cliente está autorizado para utilizar las Funciones Beta únicamente para uso interno con fines de evaluación y no para su uso en un entorno productivo. El Cliente puede utilizar las Funciones Beta hasta que IBM las retire o caduque el acceso. IBM proporciona las Funciones Beta sin ningún tipo de obligación de soporte y "TAL CUAL", "SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI IMPLÍCITA NI EXPLÍCITA, INCLUIDAS, PERO SIN LIMITARSE A, LA GARANTÍA DE TÍTULO, LA GARANTÍA DE NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS O LIBRE DE INTERFERENCIAS Y LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UNA FINALIDAD DETERMINADA.

El Cliente debe tomar precauciones para evitar la posible pérdida de datos por no poder seguir utilizando las Funciones Beta.

El Cliente acepta que IBM puede utilizar todos los comentarios y las sugerencias que aporte el Cliente.

### **7.4 Recogida de Datos Personales del Cliente / Privacidad**

El licenciatarario acepta que IBM puede utilizar cookies y tecnologías de seguimiento para recoger datos de carácter personal con el fin de recopilar información y estadísticas de uso del producto diseñadas para ayudar a mejorar la experiencia del usuario y/o personalizar las interacciones con los usuarios de acuerdo con lo establecido en la Política de Privacidad Online de IBM, disponible en <http://www.ibm.com/privacy>.