

## Descripción del Servicio de Cloud Adicional de IBM

### IBM Watson Assistant Service

Excepto en los aspectos indicados a continuación, se aplican las condiciones de la Descripción del Servicio de Cloud de IBM.

#### 1. Servicio de Cloud

IBM Watson Assistant Service permite a los usuarios añadir prestaciones conversacionales a las aplicaciones que desarrollan, utilizando la comprensión de lenguaje natural y la interacción conversacional a través de la interfaz de usuario o la API del Servicio de Cloud.

##### 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles:

##### 1.1.1 IBM Watson Assistant Standard

El despliegue Standard es una implementación multi-tenant del Servicio de Cloud aplicado en IBM Cloud Local.

- El despliegue Standard está disponible en un plan Lite, Standard o Plus.

##### 1.1.2 IBM Watson Assistant Premium

El despliegue Premium es una implementación single-tenant del Servicio de Cloud con un plan Premium aplicado en IBM Cloud Public. Los despliegues Premium ofrecen Servicios de Cloud con almacenamiento aislado en una infraestructura IBM Cloud compartida.

#### 2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

La Ficha de Datos aplicable para este servicio y las condiciones de este apartado proporcionan los detalles y los términos, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso de este servicio. Las siguientes Fichas de Datos se aplican a este servicio.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DF7F84500FA711E69DCADF455C6AF151>

#### 3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

##### 3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

Este SLA no se aplica al conjunto de herramientas, utilizado para crear y configurar el Servicio de Cloud, que se proporciona como parte del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud ofrece distintos niveles de disponibilidad basados en el modelo de Despliegue del Servicio de Cloud. Los despliegues Standard no son elegibles para recibir créditos de disponibilidad. IBM proporciona un SLA de disponibilidad del 99,9% para los despliegues Watson Premium y un SLA de disponibilidad del 99,5% para los despliegues Watson Standard que se definen y configuran como de alta disponibilidad.

Nivel de Servicio de Disponibilidad de Entorno Premium de Alta Disponibilidad	Nivel de Servicio de Disponibilidad de Entorno Standard y Plus de Alta Disponibilidad	Crédito
<99,9%	< 99,5%	10%
< 99,5%	< 99,0%	25%

##### 3.2 Soporte Técnico

Las condiciones del soporte establecidas en la Descripción del Servicio de Cloud de IBM base se aplican a este servicio.

## 4. Cargos

### 4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Una Llamada de API es la invocación de los Servicios de Cloud a través de una interfaz programable.
- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.

### 4.2 Cargos Mensuales Parciales

Este apartado se aplica exclusivamente a los despliegues **Premium**.

Cada Instancia del Servicio de Cloud se facturará mensualmente. El uso o despliegue mensual parcial se prorrateará.

## 5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Entrega continua y mejoras de modelos

#### 5.1.1 Prestación Continua

Este apartado se aplica exclusivamente a los despliegues **Standard** y **Premium**.

Estos planes de despliegue del Servicio de Cloud operan con un modelo de entrega continua, que permite realizar actualizaciones sin ningún tiempo de inactividad del Cliente.

#### 5.1.2 Mejoras del Modelo

IBM puede mejorar de forma periódica los modelos de aprendizaje subyacentes del Servicio de Cloud, en función del aprendizaje, con el fin de mejorar su rendimiento. Los modelos existentes que el Cliente ha creado en un despliegue del Servicio de Cloud no se verán afectados de manera inmediata. Los modelos caducados se actualizarán al modelo actual, si todavía no lo ha hecho el Cliente, sin la interrupción del Servicio de Cloud. Todo nuevo modelo en formación incorporará el último modelo disponible.

### 5.2 Alta Disponibilidad

El Servicio de Cloud ofrece redundancia de datos en la región, lo que permite una protección de alta disponibilidad. IBM proporciona réplica automática de datos para bases de datos de Clientes que contienen datos de entrenamiento y/o modelos personalizados sin coste adicional. La réplica se completa en todas las zonas de disponibilidad de la región dentro de los centros de datos de IBM Cloud.

### 5.3 Copias de Seguridad y Restauración

Los Clientes son responsables de realizar copias de seguridad y restaurar sus propios datos, incluyendo datos de entrenamiento y/o modelos personalizados, así como cualquier modelo personalizado generado por el Cliente. Para obtener instrucciones de copia de seguridad y restauración del Cliente, consulte la documentación del Servicio de Cloud.

### 5.4 Recuperación ante Desastre

La continuidad del negocio en la región se completa aprovechando la réplica automática en todas las zonas de disponibilidad de la región dentro de los centros de datos de IBM Cloud.

Los Clientes son responsables de la recuperación ante desastre en varias regiones. Las responsabilidades incluyen la copia de seguridad, la restauración y la sincronización de sus propias políticas de seguridad, entrenamiento y/o datos de modelos personalizados, así como de cualquier modelo personalizado generado por el Cliente. Además, el Cliente es responsable del direccionamiento

y/o balanceo de carga a través de las regiones. Para obtener instrucciones de copia de seguridad y restauración del Cliente, consulte la documentación del Servicio de Cloud.

## 5.5 Destrucción de Datos

Este apartado se aplica exclusivamente a los despliegues **Lite**.

IBM se reserva el derecho a destruir el Contenido del Cliente, incluidos los modelos personalizados, tras 120 días de inactividad.

## 5.6 Licencia para el Contenido Pre-Entrenado

Si el Cliente decide usar el Contenido Pre-Entrenado, también se aplicará la condición siguiente:

IBM concede al Cliente una licencia revocable (únicamente en caso de terminación o vencimiento de este Contrato), no exclusiva, no transferible, internacional y gratuita para utilizar, ejecutar, reproducir, llevar a cabo y modificar las Declaraciones proporcionadas con el Contenido Pre-Entrenado, para uso interno (exclusivo del Cliente) con la única finalidad de mejorar, ampliar o personalizar el entrenamiento del Servicio de Cloud de IBM. Cualquier mejora o ampliación del Contenido Pre-Entrenado por parte del Cliente se considerará como Contenido del Cliente. El Contenido Pre-Entrenado no puede distribuirse o utilizarse independientemente del Servicio de Cloud de IBM. IBM no tiene responsabilidad por los datos de formación resultantes del uso y la modificación por parte del Cliente del Contenido Pre-Entrenado; las garantías de IBM no se aplicarán. IBM no tiene la responsabilidad de mantener o proporcionar soporte para la biblioteca modificada de Contenido Pre-Entrenado que contenga las mejoras, ampliaciones o personalizaciones del Cliente. Declaraciones son los términos y las frases para Intenciones específicas utilizados como base de la formación para los Servicios de Cloud de IBM. Intenciones son el objetivo o propósito expresado en una entrada, como responder una pregunta o procesar el pago de una factura. Mediante el reconocimiento de la Intención expresada en una entrada, el Servicio de Cloud de IBM puede elegir el flujo de diálogo correcto para responder a ella.

## 6. Sustitución de Condiciones

### 6.1 Uso de los Datos y el Contenido del Cliente

#### 6.1.1 Contenido y Derechos Garantizados por el Cliente

Este apartado se aplica exclusivamente a los despliegues estándar **Standard**.

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición en contra en el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM, no obstante, como parte del Servicio de Cloud puede utilizar Contenido y otras informaciones (excepto para Insights) derivadas del Contenido en el aprovisionamiento del Servicio de Cloud para investigación, pruebas y que ofrecen desarrollo relacionado con el Servicio de Cloud.

#### 6.1.2 Feedback

El Cliente puede sugerir que IBM mejore IBM Watson (Feedback). El Cliente no tiene ninguna obligación de proporcionar Feedback e IBM tiene libertad para utilizar todo el Feedback que proporcione el Cliente.

#### 6.1.3 Configuración de la oferta

Este apartado se aplica exclusivamente a los despliegues estándar **Standard**.

El Cliente puede solicitar a IBM que no utilice el Contenido del Cliente para las finalidades detalladas en el apartado "Contenido y Derechos Garantizados por el Cliente" mediante la revisión de la cabecera en una llamada a la API REST con la siguiente cabecera al enviar el Contenido del Cliente:

```
"X-WATSON-LEARNING-OPT-OUT: 1"
```

A modo de ejemplo, si la solicitud original del Cliente era:

```
curl -u <nombre_usuario>:<contraseña> -H "Accept: application/json" -d <datos_carga_útil>  
<url_servicio>
```

El Cliente debe revisarlo del modo siguiente:

```
curl -u <nombre_usuario>:<contraseña> -H "Accept: application/json" -H "X-WATSON-LEARNING-  
OPT-OUT: 1" -d <datos_carga_útil> <url_servicio>
```

Si el Cliente revisa la cabecera en la llamada a la API REST del Cliente, IBM seguirá dicha instrucción para la prestación futura del Servicio de Cloud y no utilizará el Contenido del Cliente asociado con el envío, excepto que quede autorizado de otro modo bajo lo establecido en la Descripción del Servicio de Cloud de IBM. La cabecera se debe revisar para cada envío de datos.

#### **6.1.4 Datos de Entrenamiento**

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición contradictoria la Ficha de Datos a la cual se hace referencia en el apartado "Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos" de esta Descripción del Servicio y el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes.

La Ficha de Datos establece los Tipos de Datos Personales y las Categorías Especiales de Datos Personales que normalmente pueden tratarse en el Servicio de Cloud. El Cliente no debe utilizar los Tipos de Datos Personales, las Categorías Especiales de Datos Personales ni otros Datos Personales, incluida la Información Médica Protegida (PHI) y los datos de tarjeta de crédito (Contenido regulado por PCI), de este Servicio de Cloud como datos de entrenamiento o datos utilizados para enriquecer este Servicio de Cloud y los modelos personalizados.