

Descripción del Servicio

IBM Watson Analytics

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, 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

1.1 IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics ofrece una experiencia unificada de analítica en entornos cloud y ayuda a los usuarios a centrarse en los factores que afectan a su negocio. Al automatizar los pasos del acceso a datos y la analítica predictiva, el Servicio de Cloud identifica y explica los patrones y las relaciones ocultas para acelerar la comprensión de por qué suceden las cosas.

La oferta de Servicio de Cloud incluirá las prestaciones siguientes:

- Experiencia de usuario atractiva: presentación de los datos y las perspectivas en un formato que permite a los usuarios entender los datos e interactuar con ellos.
- Descubrimiento de datos: explore e interactúe visualmente con los datos para encontrar patrones y derivar perspectivas.
- Descubrimiento de analítica guiado: una analítica predictiva incorporada que realiza automáticamente correlaciones estadísticas y análisis de controladores clave.
- Diálogo en lenguaje natural: interactúe con los datos a través de una interfaz en inglés dirigida por palabras claves mediante el uso de términos empresariales comunes.
- Acceso a datos: acceso de forma automática, e indicadores exclusivos, a la preparación de los datos para el análisis, destacando los problemas de datos potenciales que podrían comprometer los resultados.

1.2 Acceso al Nivel Freemium

El Servicio de Cloud permite a los usuarios acceder al servicio sin coste/costo ("nivel Freemium") bajo las siguientes limitaciones de uso:

- Durante los primeros 30 días el Cliente tiene acceso al nivel Freemium, el Cliente puede acceder a las prestaciones de IBM Watson Analytics Professional según se describe a continuación.
- Entorno de usuario individual
- Cargar y analizar archivos individuales .xls, .xlsx o .csv.
- Total de almacenamiento de 1 MB, donde el almacenamiento incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- Exportar objetos únicamente como PDF.

Los Clientes que deseen superar estas limitaciones de uso deben suscribirse a Watson Analytics Plus Edition o a IBM Watson Analytics Professional Edition.

IBM puede retirar el nivel Freemium con tres meses de antelación. Los Clientes pueden suscribirse a IBM Watson Analytics Plus Edition o a IBM Watson Analytics Professional Edition.

1.3 IBM Watson Analytics Plus

IBM Watson Analytics Plus es un entorno multiusuario que incluye las siguientes características y prestaciones:

- Cargar datos de archivos .xls, .xlsx, .csv, Servicios de Cloud soportados o sistemas de gestión de BD relacionales (RBDMS) soportados que contengan no más de 1.000.000 de filas y 256 columnas. Total de almacenamiento de 2 MB, donde el almacenamiento incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- Exportar a formato de archivo PPT.

- Infografía
- Plantillas
- Conexiones con: DropBox, Box y Microsoft OneDrive

1.4 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional es un entorno multiusuario que incluye todas las prestaciones de Watson Analytics Plus más las prestaciones expandidas y las características adicionales siguientes:

- Cargar datos de archivos .xls, .xlsx, .csv, Servicios de Cloud soportados o sistemas de gestión de BD relacionales (RBDMS) soportados que contengan no más de 10.000.000 de filas y 500 columnas.
- Almacenamiento total de 100 GB.
- Single Tenant, donde el almacenamiento de datos incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- Conexión a Informes de Cognos Analytics

1.5 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated es un entorno multiusuario que incluye todas las prestaciones de IBM Watson Analytics Professional más las prestaciones expandidas y las características adicionales siguientes:

- Single Tenant, con el almacenamiento de datos que incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- Entorno dedicado

1.6 Servicios Opcionales

1.6.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Disponible como complemento para una suscripción mensual de IBM Watson Analytics Plus, cada derecho de titularidad de suscripción a este Servicio de Cloud proporciona 10 GB adicionales de almacenamiento para contenido creado por el usuario, sobre el máximo definido en el nivel contratado.

1.6.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Disponible como complemento para una suscripción mensual de IBM Watson Analytics Professional y Professional Dedicated, cada derecho de titularidad de suscripción a este Servicio de Cloud proporciona 50 GB adicionales de almacenamiento para contenido creado por el usuario, sobre el máximo definido en el nivel contratado.

1.7 Servicios de Configuración

1.7.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Esta configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas demostradas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "actividades de inicio"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.7.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Esta configuración proporciona hasta 25 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas demostradas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "actividades de inicio"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.7.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Este servicio de configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar las actividades, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, incluyendo casos prácticos de movimiento de datos como soporte a movimiento de datos únicos, puntuales (2) asesoramiento sobre prácticas recomendadas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino y movimientos de datos, según se definen en el caso práctico de movimiento de datos) y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "Actividades"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad o en el último día del plazo de suscripción del Servicio de Cloud inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.8 Funciones Beta en Watson Analytics

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.

2. Contenido y Protección de Datos

El Fichero de Protección y Tratamiento de Datos (Fichero de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser procesado, las actividades de procesamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de un Fichero de Datos aplicable al uso de los Servicios de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. IBM actualizará los Ficheros de Datos según sea necesario cuando se realicen cambios en el Servicio de Cloud. Es posible que el Fichero de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Los siguientes Ficheros de Datos, según hayan sido modificados por IBM, se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles.

Enlaces a los Ficheros de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1380659608292>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Acuerdo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Acuerdo, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Los Ficheros de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA.

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 que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 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, en función del 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 programado 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 puede 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)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	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.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, 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.

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. Gigabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.º potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes alojados en el Servicio de Cloud en cualquier punto durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.

Para las finalidades de este Servicio de Cloud, los gigabytes se utilizan para medir el tamaño sin comprimir de los conjuntos de datos cargados en el Servicio de Cloud.
- c. Contrato es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

5.2 Cargos de Configuración

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

5.3 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.4 Frecuencia de facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

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 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de

tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud requiere el uso de un software de habilitación que el Cliente descarga en los sistemas del Cliente para facilitar el uso del Servicio de Cloud. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente asociado con el uso del Servicio de Cloud. El software de habilitación se proporciona "TAL CUAL".

7.3 Uso de Contenido del Cliente por parte de IBM para Analítica Cognitiva

IBM puede utilizar el contenido del Cliente y los datos proporcionados por el Cliente al Servicio de Cloud para realizar investigación interna, pruebas y desarrollo de actualizaciones o mejoras en el Servicio de Cloud o para el desarrollo de nuevos servicios que proporcionen una experiencia más personalizada y significativa a los usuarios. De este modo, IBM puede compilar y analizar, en forma agregada y anónima, la información de resumen que refleje el uso del Servicio de Cloud por parte de los usuarios autorizados del Cliente, y puede elaborar informes, estudios, análisis y otros productos de trabajo derivados de esta compilación y análisis (en conjunto, los "Datos Compilados"). IBM conserva los derechos de propiedad sobre los Datos Compilados.

7.4 Los Conjuntos de Datos no se tienen en cuenta.

Si el Cliente dispone de derechos de titularidad independientes de Watson Analytics for Social Media, el número de filas y columnas de Conjuntos de Datos cargados desde IBM Watson Analytics for Social Media no se tiene en cuenta para determinar el tamaño del archivo, pero se contabilizan para el límite de la capacidad total de almacenamiento para el nivel aplicable de Watson Analytics.

Un Conjunto de Datos es el resultado del análisis generado por IBM Watson Analytics for Social Media.

7.5 Contenido de Terceros (Datos y Servicios)

El Servicio de Cloud puede contener enlaces, o ser utilizado para acceder, a servicios de datos de terceros, BD, servicios web, software u otro tipo de contenido de terceros (todo ello referenciado como "el contenido "). El acceso a este contenido se proporciona "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE TITULARIDAD, NO INFRACCIÓN O NO INTERFERENCIA, Y TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN OBJETIVO CONCRETO. Los terceros correspondientes podrán poner fin al acceso en cualquier momento y a su discreción. Es posible que se solicite al Cliente que firme acuerdos independientes con los terceros para el acceso y uso del contenido. IBM no es parte en ningún acuerdo independiente de este tipo y, como condición explícita de este Servicio de Cloud, el Cliente acepta cumplir los términos de este tipo de acuerdos independientes.