

## Descripción del Servicio

---

### IBM Watson Talent Insights

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

##### IBM Watson Talent Insights with 10 Users

IBM Watson Talent Insights es una solución de analítica del talento que permite a los usuarios extraer información rápidamente de sus datos de RR.HH.

- Descubrimiento guiado de datos: los usuarios pueden seleccionar entre un conjunto predefinido de preguntas sobre talento para iniciar el análisis. Las preguntas se basan en las plantillas de datos de talento que se utilizan.
- Idioma: disponible en inglés.
- Acceso: El Cliente recibe una dirección URL con un nombre de usuario y una contraseña para que cada usuario pueda acceder a Talent Insights. Los Clientes que han adquirido IBM Kenexa Talent Acquisition accederán a Watson Talent Insights a través de un portal de inicio de sesión único.
- Incluye 10 usuarios.
- El Cliente es responsable de cumplir los compromisos de confidencialidad de los datos realizados a los empleados cuando utilizan IBM Watson Talent Insights.
- El límite máximo para arrastrar y soltar en los archivos de carga en Talent Insights es de 10.000.000 filas y 512 columnas. El tamaño del archivo puede ser de hasta 4 GB. Se recomienda que los usuarios carguen archivos con menos de 70 columnas para una experiencia analítica óptima.

#### 1.1 Servicios Opcionales

##### 1.1.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

IBM Watson Talent Insights Additional User es una oferta de suscripción que proporciona derechos de titularidad de Usuario Autorizado adicional por encima de los 10 usuarios incluidos en la suscripción básica.

##### 1.1.2 IBM Watson Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Watson Talent Insights Consulting Plus Engagement puede adquirirse como servicio de Configuración o de Configuración On Demand e incluye la asistencia de un consultor asignado para definir y dar prioridad a los problemas empresariales para el análisis; debatir las necesidades de datos y la disponibilidad para dar soporte al análisis de las cuestiones/hipótesis empresariales clave relacionadas con el problema empresarial; suministrar formación del producto y proporcionar orientación sobre el uso de las prestaciones de Explore, Predict y Assemble de cara a generar perspectivas. No se incluyen los servicios de preparación ni de integración de datos (incluyendo actualización/recarga de datos). A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota. El Servicio de Cloud es un producto individual con múltiples prestaciones específicas, incluyendo Explore, Predict y Assemble.

- Las prestaciones de Explore aprovechan tecnología cognitiva para descubrir y emitir patrones y relaciones en los datos y facilitar una interacción de lenguaje natural para generar visualizaciones personalizables.
- Las prestaciones de Predict aprovechan algoritmos sofisticados para ofrecer predicciones basadas en campos de datos de destino iniciales.
- Las prestaciones de Assemble permiten a los usuarios compartir lo que han descubierto y recopilado en Explore y Predict.

## Definición de las Fases:

- a. Fase I: Definición del problema empresarial
  - Reunión de inicio de proyecto administrada remotamente
    - Los problemas empresariales específicos del Cliente se definen y se priorizan a través de una colaboración entre el Cliente y un consultor asignado de IBM.
    - Identificación de los problemas del negocio clave, los objetivos estratégicos y los intereses de datos del Cliente para Talent Insights Explore and Predict e identificación de una única área de análisis para el contrato.
    - Presentación de la reunión de inicio del proyecto y resumen escrito que explique los problemas empresariales/objetivos estratégicos y una única área de análisis acordada para Explore y Predict que será el eje central del contrato. Identificación de Orígenes de Datos de RR.HH. preliminares por parte de IBM.
  - Necesidades de datos y revisión de disponibilidad
    - En el contexto del caso de uso prioritario, identificar las necesidades y la disponibilidad de los datos, incluyendo la definición general del resultado, cómo se mide, la unidad de análisis y las posibles variables de entrada (predictores) e hipótesis asociadas.
    - Debatir los objetivos de preparación e integración de los datos y determinar el miembro del equipo del Cliente responsable de la conservación de los datos para el análisis.
    - Realizar una sesión de reproducción de datos para revisar y validar datos (mediante el uso de Refine and Explore/Assemble) con el Cliente una vez que los datos estén preparados y cargados en IBM Watson Talent Insights.
    - Proporcionar recomendaciones sobre variables y estructura de datos para la entrega por parte del Cliente.
    - Proporcionar recomendaciones sobre la estructura de datos para el suministro de datos. Se llevará a cabo utilizando plantillas preexistentes como punto de partida, cuando estén disponibles y sea adecuado.
- b. Fase II: Análisis y perspectivas
  - Uso compartido de las perspectivas relacionadas con los problemas empresariales/objetivos estratégicos según se hayan identificado en la reunión de inicio del proyecto.
    - Las perspectivas se basan en el uso de las prestaciones de Explore, Predict y Assemble.
  - Demostración y uso compartido de prácticas recomendadas sobre Talent Insights para ayudar al Cliente obtener el máximo rendimiento de la herramienta.
    - Incluye demostración y prácticas recomendadas para las prestaciones de Predictive y Assemble.
  - Consultoría y asistencia en la configuración de dashboards de Assemble y formación sobre prestaciones de Assemble.
  - Consulta y asistencia en el diseño y la configuración del modelo de Predictive relacionado con el problema empresarial (según corresponda), junto con una formación en profundidad sobre la prestación de Predict.
  - Llamadas semanales durante cinco (5) semanas consecutivas con el equipo de proyecto y los usuarios de Talent Insights para debatir acerca de las perspectivas relacionadas con el problema empresarial/objetivo estratégico.
  - Proporcionar análisis de las cuestiones pertinentes sobre los objetivos estratégicos y los problemas empresariales identificados y un resumen de los resultados en una presentación que se entregará al Cliente; guía de referencia de los datos que describe los campos de datos del Cliente disponibles en la herramienta; y presentación de formación para ayudar al Cliente a entender la funcionalidad específica de su objetivo estratégico/problema empresarial descrito.

c. Fase III: Revisión y cierre

- Presentación ejecutiva (suministrada a distancia) sobre los descubrimientos analíticos a través del problema empresarial.
  - Incluye una descripción general del problema empresarial, la metodología y las preguntas e hipótesis de investigación clave probadas con Talent Insights.
  - Incluye el debate de las prestaciones de/en Explore, Predict, y/o Assemble, según corresponda al problema empresarial.
  - Incluye recomendaciones/próximos pasos para el análisis.
- Transición del Cliente al departamento de asistencia global y detalles proporcionados acerca de cómo comprar servicios incrementales, según sea necesario.
- Proporciona una presentación ejecutiva basada en los descubrimientos de IBM Watson Talent Insight para los problemas del negocio y los objetivos estratégicos identificados focalizados en la llamada de inicio de proyecto, incluyendo orientaciones acerca de interpretaciones adecuadas/inadecuadas de datos, recomendaciones relativas a potenciales acciones, soluciones y propuesta de pasos siguientes.

## 2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento 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 una Ficha de Datos aplicable al uso de los Servicios de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha 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. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344620721>

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 Anexo 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 Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

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

IBM proporciona el siguiente contrato 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 tratamiento 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.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

### 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.

El Cliente podrá terminar el Servicio de Cloud si el porcentaje de disponibilidad cae por debajo del 95% durante tres meses dentro del período de suscripción de doce meses, e IBM proporcionará un reembolso por cualquier cargo prepago por el cual aún no se hayan prestado los Servicios de Cloud específicos.

## 4. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud se proporciona por correo electrónico. Para más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, ventanas de mantenimiento, sistemas de informes de problemas en línea, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello lo proporciona el equipo de implementación de IBM durante el suministro del Servicio de Cloud. 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 laborable
2	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de un dispositivo 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 1 día laborable
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de dos días laborables

## 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:

- 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.
- 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.
- 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.

### 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.

Se facturará un cargo de configuración on-demand, si se solicita, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración.

### 5.3 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.

### 5.4 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se

determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

## **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 programa] pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

### **7.2 Responsabilidades del Cliente**

- El Cliente es responsable de cumplir los compromisos de confidencialidad de los datos realizados a los empleados cuando utilizan IBM Watson Talent Insights.
- Se requerirá al Cliente que asigne tipos de usuario con el fin de restringir el acceso de los usuarios a los datos correspondientes.
- Cuando se adquieran contratos de consultoría opcionales, el Cliente es responsable de proporcionar las medidas técnicas y los recursos y experiencia en Recursos Humanos (RR.HH.) para dar soporte a la especificación y el suministro de datos, así como de suministrar los datos de una manera oportuna en base a la programación del proyecto acordada. Los retrasos en el suministro de datos pueden afectar la ejecución de los proyectos, las planificaciones generales del proyecto y los costes/costos.
- Cuando el Cliente confirma su preparación para empezar los contratos de consultoría, los servicios deben utilizarse dentro del plazo definido o vencerán. Este periodo es de 3 meses para los contratos de tipo Basic. Este periodo es de 4 meses para los contratos de tipo Plus. No es necesario que los múltiples contratos adquiridos al mismo tiempo se pongan en marcha al mismo tiempo, pero después de haberse producido inicios de proyecto individuales, se aplica el mismo plazo de vencimiento.
- Una vez que los servicios se hayan completado o hayan vencido, el Cliente recibirá soporte del departamento de asistencia global. No se prestará soporte continuo por parte del equipo de datos o de consultoría más allá del final del contrato de servicios. En los casos en que se compran paquetes de inicio de varios años, cada contrato de consultoría tendrá un plazo de contrato y de inicio de proyecto comparable. El soporte entre contratos en los paquetes de inicio de varios años lo proporcionará el departamento de asistencia global.
- IBM Watson Talent Insights ha sido diseñado expresamente para el análisis de RR.HH., por lo que los datos que no sean de RR.HH. sólo pueden introducirse en la herramienta como soporte al análisis de RR.HH. Es responsabilidad del Cliente el seguimiento de las directrices respecto a qué datos son los que deben cargarse.

### 7.3 Definiciones de Datos

Un Origen de Datos de Recursos Humanos ("Origen de Datos de RR.HH.") **admitido en los contratos de servicio** está limitado por dos criterios:

- a. Tamaño: los archivos individuales dentro de una origen de datos puede tener hasta 100 columnas, 2 millones de filas y 1 GB de datos. El tamaño no podrá superar ninguno de estos criterios. Cada origen de datos puede contener hasta tres archivos individuales relacionados de la misma aplicación.

*Aunque se admiten tamaños de hasta 100 columnas, para una experiencia óptima se recomienda un máximo de 70 columnas.*

- b. Aplicación de RR.HH.: un origen de datos único se extrae de una aplicación específica de RR.HH., como seguimiento de candidatos, reconocimiento, gestión del aprendizaje, evaluación comparativa de compensaciones, encuesta de implicación de los empleados, evaluación de empleados o Sistemas de Información de Recursos Humanos (HRIS). También puede incluir los orígenes que se utilizan en combinación con datos de recursos humanos para el análisis de recursos humanos, como los sistemas de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) o datos financieros.

Una aplicación de RR.HH. se define como el sistema transaccional fuente original, incluso si los datos se exportan desde un almacén de datos. Un origen de datos único de un almacén de datos debe cumplir los mismos criterios que un origen de datos único tal y como se ha definido anteriormente.

El suministro de orígenes de datos recibe el soporte de una estructura de datos. Esta situación puede basarse en una plantilla de IBM Kenexa existente o en un formato personalizado creado por los servicios. Los formatos personalizados deben desarrollarse utilizando horas de consultoría suministradas en forma de bloques complementarios de contratos de consultoría.