

## Descripción del Servicio

---

### IBM Watson Career Coach

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 Career Coach es una herramienta en línea suministrada como oferta de SaaS Cloud que ayuda a los empleados de las empresas a obtener respuestas a preguntas de sus carreras profesionales o relacionadas con sus carreras profesionales, a encontrar oportunidades profesionales internas a las cuales puedan acceder y a diseñar posibles trayectorias profesionales en base a las transiciones de trabajo que puedan llevar a cabo otros empleados.

IBM Watson Career Coach actualmente proporciona las siguientes prestaciones, que son parte de la oferta base:

- Ask Myca: Watson Career Coach proporciona un chatbot que comprenderá las preguntas relacionadas con la carrera profesional y ofrecerá respuestas específicas del Cliente a los empleados. Los empleados pueden proporcionar feedback sobre la utilidad y la relevancia de las respuestas.
- Job Opportunity Matching: Watson Career Coach compara la información sobre los empleados proporcionada por el empleador y el empleado con los requisitos y los niveles profesionales para las oportunidades de trabajo existentes a fin de sugerir los roles que se ajustan bien al perfil del empleado. Los empleados pueden revisar los detalles de la oferta laboral y postularse para ser considerados para el puesto.
- Career Navigator: Watson Career Coach ofrece la posibilidad de explorar trayectorias profesionales desde su rol actual u otros roles en la organización. En función del rol inicial seleccionado, el empleado descubrirá las siguientes movilidades que históricamente han protagonizado otros empleados con ese rol. Se mostrará la solidez de la relación de su rol actual con el rol seleccionado, así como también la demanda global prevista para el rol en base a los datos de demanda que proporcione el Cliente.

IBM Watson Career Coach está diseñado para implementarse dentro de un plazo estimado de cuatro a ocho (4-8) semanas. La finalización satisfactoria de estos servicios de implementación dentro del plazo temporal estipulado depende del compromiso y la participación del equipo de gestión y del personal del Cliente. El Cliente proporcionará la información necesaria con la celeridad adecuada. El rendimiento de IBM depende de una información y unas decisiones tomadas a tiempo por parte del Cliente, y cualquier retraso puede suponer costes/costos adicionales y/o retrasos en la finalización de estos servicios de implementación.

IBM se encargará de:

- Ofrecer una clave pública al Cliente para el cifrado de datos antes de que el Cliente realice subidas a la cuenta sFTP.
- Establecer una cuenta sFTP para la recepción de datos del Cliente por parte de IBM.
- Realizar validación de datos y proporcionar registro de errores (si los hubiera) a través del servidor sFTP para la revisión y corrección por parte del Cliente.
- Utilizar los Datos de Aprendizaje Automático para entrenar el modelo de aprendizaje automático para las transiciones de trabajo que se utilizan para recomendar trayectorias profesionales y para crear diccionarios; IBM almacenará dichos Datos de Aprendizaje Automático.
- Revisar los resultados del cambio profesional con el Cliente para feedback y confirmación. Esto puede ocurrir varias veces, si es necesario, para abordar las incoherencias de datos.
- Desplegar la solución IBM Watson Career Coach con respecto a las funciones Ask Myca, Job Matching y Career Navigator descritas anteriormente, sin cargos adicionales.

El Cliente deberá hacer lo siguiente:

- Proporcionar los datos taxonómicos laborables disponibles así como datos históricos de los últimos cinco años, como máximo, sobre empleados del Cliente en una variedad de puestos de trabajo, incluidos los campos necesarios establecidos en el portal de soporte, según sea adecuado para dar soporte a las recomendaciones sobre las trayectorias profesionales. El Cliente puede rellenar información relevante sobre métricas/gestión del rendimiento y otra información similar que dé soporte a la determinación de la idoneidad que se utilizará para desarrollar un modelo de éxito futuro para la característica de idoneidad para el puesto de trabajo.
- Proporcionar respuestas a preguntas de carreras profesionales y relacionadas con carreras profesionales para que las use el chatbot de Ask Myca.
- Cifrar los datos de perfil con la clave pública proporcionada por IBM y subirlos (por ejemplo, mediante un método automatizado para cargas transaccionales pero no para cargas de datos históricos iniciales) a la cuenta sFTP que indique IBM. Ello incluye una carga única de datos para entrenar el modelo de aprendizaje automático y cargas de datos periódicos para los nuevos puestos, requisitos y transiciones de trabajo.
- Corregir los errores identificados durante la validación de datos de IBM que se registren en el registro de errores en el servidor sFTP. Volver a enviar los datos corregidos a la cuenta sFTP indicada por IBM.
- Crear un método automatizado para la actualización de archivos sin formato con información transaccional utilizando el esquema de datos proporcionado.
- Con las herramientas proporcionadas, exportar la asignación de códigos de trabajo e importar las correcciones.
- Actualizar el idioma de consentimiento predeterminado, si lo desea, para que se muestre a los nuevos usuarios de la solución, indicando su consentimiento para el uso de la información proporcionada para fines de planificación profesional.

## 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. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente la Ficha de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de la Ficha 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 la Ficha de Datos degradará significativamente la seguridad de un Servicio de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=465C8730BC0B11E6850FCEFFCB21B294>

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) se aplica y se hace referencia al mismo 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. La Ficha de Datos aplicable para este Servicio de Cloud servirá 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.

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

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de un sistema de notificación de problemas online. Se proporciona Soporte al Cliente de Línea Base con la oferta de Servicio de Cloud y el software de habilitación, según corresponda, durante el plazo de suscripción. Las opciones de soporte técnico y atención al Cliente disponibles se detallan en:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>.

Los Niveles de Seguridad, las descripciones y los objetivos de tiempo de respuesta se describen a continuación:

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. Normalmente implica una interrupción en el entorno productivo que tiene un impacto crítico en las operaciones del Cliente. 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 críticas.	En el plazo de dos horas
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:

- Empleado es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Empleado es una persona única empleada o que recibe su paga de otro modo o que actúa en nombre de la Empresa del Cliente, ya sea que tenga o no acceso al Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Empleados durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.

### 5.2 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.

### 5.3 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 Acuerdo, 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 Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

### **7.2 Idioma y Accesibilidad**

IBM ofrecerá estas prestaciones solo en inglés hasta próximo aviso.

IBM es un líder en desarrollo de software accesible. IBM dispone de una amplia experiencia interna en materia de accesibilidad. Consulte [http://www-03.ibm.com/able/product\\_accessibility/index.html](http://www-03.ibm.com/able/product_accessibility/index.html) para ver más información. Esta amplia prueba de accesibilidad todavía no ha finalizado y, por ello, la release de IBM Watson Career Coach aún no garantiza la accesibilidad. El Cliente reconoce saber que esta oferta no garantiza la accesibilidad.

### **7.3 Propiedad intelectual**

"IBM Watson" (a veces denominado "IBM Watson Platform", "IBM Watson Cloud Services" o una terminología similar en referencia a lo siguiente) significa un sistema informático de IBM, así como el software y los servicios relacionados, que consiste en una plataforma de sistemas cognitivos que utiliza tecnologías de procesamiento de lenguaje natural, procesamiento de imágenes, signos y texto y aprendizaje automático, además de otras prestaciones cognitivas que son compatibles con la creación, el despliegue, la ejecución y el fulfillment de contenido de aplicaciones cognitivas. IBM Watson incluye, por ejemplo, el corpus de Watson, Modelos de IBM Watson (un conjunto de reglas, parámetros y/o Datos de IBM Watson Platform generado en el transcurso de la configuración y formación de una instancia de IBM Watson y utilizado para generar Conocimientos), Algoritmos de IBM Watson (algoritmos, herramientas, parámetros y configuraciones asociados al aprendizaje automático usados en el análisis de datos de IBM Watson Platform) y Verdades Terreno (información derivada del análisis de datos o la observación directa de información de un conjunto de datos de formación utilizado en un aprendizaje automático para probar o refutar hipótesis. Una Verdad Terreno puede usarse para desarrollar o ampliar modelos y algoritmos de IBM Watson, así como generar Conocimientos a partir de Datos, y herramientas asociadas como un kit de desarrollo de software para la creación de aplicaciones para móvil o web e interfaces de programación de aplicaciones). Todo lo anterior se considera propiedad intelectual preexistente de IBM, junto con los Trabajos Derivados correspondientes, las modificaciones o las ampliaciones de lo anterior.

"Conocimiento" se refiere a la salida o el resultado de IBM Watson Platform generado conforme a esta Descripción de Servicios y representa una relación entre una característica o un conjunto de características y un resultado que se ha descubierto y validado en IBM Watson mediante el análisis de un conjunto de Datos usando Modelos de IBM Watson, Verdades Terreno y Algoritmos de IBM Watson. Los Conocimientos no representan trabajos derivados del conjunto de Datos analizado.

IBM será propietario de todos los derechos, títulos e intereses relativos a IBM Watson. Asimismo, IBM será propietario de todos los derechos de propiedad intelectual y de toda la propiedad intelectual preexistente (incluidos los trabajos derivados, las modificaciones y las ampliaciones de dicha propiedad intelectual preexistente), de la solución y de la instancia incluyendo, sin limitaciones, algoritmos, análisis, modelos, el Servicio y su entorno de desarrollo o productivo, así como las ampliaciones, modificaciones o trabajos derivados de los mismos con respecto a lo anterior con independencia de si tales trabajos derivados se crearon con información de Cliente o Contenido de Cliente o datos de Cliente. Además, IBM o sus proveedores poseerán todos los derechos de propiedad intelectual derivados de cualquier propiedad intelectual preexistente del proveedor de IBM (incluidos los trabajos derivados, las modificaciones y las ampliaciones de dicha propiedad intelectual preexistente).

El Cliente concede a IBM y sus filiales (y los proveedores) derecho de uso mundial, no exclusivo, limitado y libre de royalties de los Datos y del Contenido de Cliente para generar y utilizar Conocimientos y para crear ampliaciones, así como para los fines descritos en esta Descripción de Servicios, en el Documento

de Pedido y en el Acuerdo (incluidos, sin limitarse a ellos, los fines de aprendizaje automático descritos en el apartado Uso de Datos para el Aprendizaje Automático). Esta licencia incluye el derecho de uso, ejecución, visualización, reproducción, realización, modificación, distribución y transmisión (en cada caso, solo internamente y solo para cumplir las obligaciones conforme a este Acuerdo) de los Datos y el Contenido de Cliente suministrado a IBM y de las modificaciones en Datos y Contenido de Cliente. Esta licencia para los Datos y el Contenido de Cliente cesará tras la terminación de esta Descripción de Servicios o Documento de Pedido, salvo que las partes lo acuerden de otra manera por escrito. Para evitar dudas, IBM y sus filiales (y sus proveedores) seguirán teniendo derecho a utilizar los Conocimientos y el aprendizaje automático tras la terminación o el vencimiento de esta Descripción de Servicios o el Documento de Pedido.

Salvo que se especifique explícitamente en esta Descripción de Servicios, la presente Descripción de Servicios no concede licencias, ni directa ni indirectamente, por implicación, exclusión o de cualquier otro modo, a ninguna Parte bajo ningún derecho de patente, copyright o propiedad intelectual de la otra parte.

#### **7.4 Uso de Datos para el Aprendizaje Automático**

Sin perjuicio de lo expresado en esta Descripción de Servicios o Documentos Transaccionales, IBM Watson Career Coach usará los datos proporcionados por el Cliente para ayudar a la solución a aprender. El Cliente acepta que IBM utilizará los datos en este aprendizaje automático de la manera siguiente.

IBM podrá utilizar el Contenido así como los conocimientos y otra información que resulten del Contenido en el transcurso de la provisión del Servicio de Cloud con identificadores personales directos e indirectos eliminados y/o sustituidos por seudónimos, para propósitos de investigación de productos, pruebas y desarrollo de productos (tales como la creación de diccionarios y la formación del modelo para el perfil de idoneidad). Actualmente, IBM anticipa que este contenido incluirá, por ejemplo, información de los campos identificados con una "Y" en la columna "ML" de la hoja de cálculo del esquema de datos proporcionado por IBM ("Esquema de Datos"). Sin embargo, IBM podrá utilizar otro Contenido e información para fines de investigación de productos, pruebas y desarrollo de productos, siempre y cuando IBM elimine los identificadores personales directos e indirectos de ese Contenido e información y/o sustituya con seudónimos dichos identificadores personales directos e indirectos. Este Contenido y esta información se almacenarán en un centro de datos de EE. UU. y podrán acceder al mismo recursos nacionales e internacionales (por ejemplo, recursos de IBM India) para la realización del Servicio de Cloud o para llevar a cabo aprendizaje automático. El Cliente puede actualizar el Contenido subiendo una nueva versión a IBM Watson Career Coach a través del proceso identificado en esta Descripción de Servicios. Los Clientes pueden prescindir de este uso avisando por escrito a IBM de la cancelación del Servicio de Cloud y la interrupción del uso de IBM Watson Career Coach.

IBM también podrá utilizar el Contenido, así como los conocimientos y otra información que resulten del Contenido en el transcurso de la provisión del Servicio de Cloud con identificadores personales directos e indirectos, con el fin de realizar copias de seguridad incluyendo, por ejemplo, que todos los CV de todos los candidatos identificados en el campo "resumeText" del Esquema de Datos, o incluidos como archivo de referencia en "ResumeRefs", puedan mantenerse y almacenarse con el propósito de crear datos con seudónimos para el aprendizaje automático o de volver a crearlos si es necesario para el aprendizaje automático. Esta copia de seguridad puede usarse solamente para volver a formar algoritmos de aprendizaje automático a lo largo del tiempo. En este proceso de volver a formar el aprendizaje automático, los identificadores personales directos e indirectos serán eliminados y/o sustituidos por seudónimos. Los Clientes pueden prescindir de este uso avisando por escrito a IBM de la cancelación del Servicio de Cloud y la interrupción del uso de IBM Watson Career Coach.

Este Contenido y esta información se eliminarán de los sistemas de IBM con prontitud después del vencimiento o la terminación de esta Descripción de Servicios o del Documento de Pedido correspondiente.

Salvo que se especifique expresamente en este apartado, estas cláusulas no alteran las obligaciones de las partes que se prevén en esta Descripción de Servicios o en estos Documentos Transaccionales, incluidas tanto la responsabilidad del Cliente de obtener los permisos contemplados en la presente Descripción de Servicios o en los Documentos Transaccionales como la responsabilidad del Cliente de obtener los permisos necesarios para el uso de dichos datos en el aprendizaje automático.