

Descripción del Servicio

IBM Watson Supply Chain Insights

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

IBM Watson Supply Chain Insights Standard Edition es una oferta basada en cloud que proporciona visibilidad, perspectivas y prestaciones de colaboración diseñadas para dar soporte a la Cadena de Suministro del Cliente. Los principales componentes del Servicio de Cloud incluyen un centro de operaciones, un espacio de colaboración y prestaciones de Ask Watson.

El Servicio de Cloud recibirá datos de la Cadena de Suministro del Cliente y visualizará los datos en el centro de operaciones. Se usa un modelo de datos estándar para cargar Objetos de Datos, como pedidos de ventas, envíos de ventas, inventario de productos, pedido de suministros, envío de proveedores y otros. Cada tipo individual o categoría de datos se llama Objeto de Datos. Los datos se pueden cargar usando las APIs o a través de una hoja de cálculo; se orientará al usuario a través de un proceso de correlación. Los datos del Cliente se conservarán durante un mínimo de 24 meses, mientras el Cliente tenga una suscripción activa al Servicio de Cloud. IBM se reserva el derecho de suprimir los datos que tengan más de 24 meses. Existen indicadores clave de rendimiento (KPIs) que visualizan el estado de la Cadena de Suministro en función de los datos cargados. Existen alertas visuales que proporcionan una notificación sobre un problema potencial basado en el KPI.

El espacio de colaboración se denomina salas de resolución e incluye el uso limitado de Watson Workspace. Las salas de resolución permiten a los usuarios colaborar en un espacio virtual para trabajar sobre un problema. Los usuarios pueden debatir y resolver problemas comerciales con otros compañeros, Business Partners o proveedores, y con Watson. Watson está disponible para ser miembro de la sala de resolución. El Cliente está limitado a 20 GB de cargas por Usuario Autorizado disponibles para el almacenamiento de imágenes y archivos cargados. Las APIs también están disponibles para su uso como se describe en el apartado Términos Adicionales.

Los usuarios pueden formular preguntas a Watson en lenguaje natural. Watson puede proporcionar respuestas sobre la Cadena de Suministro del Cliente en función de los datos disponibles en el modelo de datos y en otras salas de resolución.

Existen dos instancias básicas disponibles para la Suscripción a IBM Watson Supply Chain Insights (SCI) Standard Edition e IBM SCI Enterprise Standard Edition.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM SCI – Standard

Para cada Instancia, este Servicio de Cloud incluirá los recursos siguientes:

- Cinco (5) Usuarios Autorizados
- Cuatro (4) Elementos (Objetos de Datos)
- Quinientos (500) Registros de Envío

1.1.2 IBM SCI Enterprise – Standard

Para cada Instancia, este Servicio de Cloud incluirá los recursos siguientes:

- Cien (100) Usuarios Autorizados
- Ocho (8) Elementos (Objetos de Datos)
- Cien Mil (100.000) Registros de Envío

1.2 Servicios Opcionales

Los siguientes servicios opcionales deben coincidir con la instancia básica respectiva para IBM Watson Supply Chain Insights – Standard, o IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard.

1.2.1 Complemento para Usuarios Autorizados Adicionales

El Cliente debe adquirir derechos de titularidad de Usuario Autorizado adicionales para ampliar el número incluido en la Instancia de la suscripción básica.

- a. IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Authorized User
- b. IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise-AddOn-Authorized User

1.2.2 Complemento para Objetos de Datos Adicionales

El Cliente debe adquirir derechos de titularidad adicionales para ampliar el número de Objetos de Datos incluidos en la Instancia de la suscripción básica.

- a. IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Data Object-Item
- b. IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise-AddOn-Data Object-Item

1.2.3 Complemento para Registros de Envío Adicionales

El Cliente debe adquirir derechos de titularidad de Registro de Envío adicionales para ampliar el número incluido en la Instancia de la suscripción básica.

- a. Para IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Resource Shipment Record: este recurso de complemento tiene una métrica de Mil Registros de Envío.
- b. Para IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – AddOn-Resource-Ten Thousand Shipment Records: este recurso de complemento tiene una métrica de Diez Mil Registros de Envío.

1.2.4 Complemento para Entorno No Productivo

Permite el uso del Servicio de Cloud como parte de las actividades no productivas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno de la oferta de Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. Esta versión del Servicio de Cloud está sujeta a las limitaciones siguientes:

- a. Para IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Non Production: uso concurrente por parte de no más de cinco Usuarios Autorizados a la vez y 500 Registros de Envío por mes.
- b. Para IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard Non Production: uso concurrente por parte de no más de 100 Usuarios Autorizados a la vez y 100.000 Registros de Envío por mes.

1.2.5 Servicio de Pago por Uso

En el caso de que el Cliente exceda el uso de los recursos incluidos en la Instancia de la suscripción básica, el uso de exceso se facturará al Cliente en forma de pago por uso. Estos servicios de pago por uso deben coincidir con la Instancia básica respectiva de la suscripción:

- IBM Watson Supply Chain Insights – Standard
 - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Authorized User – Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Resource Item – Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Resource-Shipment Record – Pay Per Use
- IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard
 - IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard- Authorized User – Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights- Enterprise – Standard Edition Base Resource-Data Object – Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard Edition Base – Resource-Ten Thousand Shipment Record – Pay Per Use

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la

devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

IBM Watson Supply Chain Insights

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C0D1C7801BDF11E7A99D5014AD6C3D46>

IBM Watson Workspace

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FD58334063C211E6865BC3F213DB63F7>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

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:

- 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.
- Un Elemento es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud.
- El registro de Envío es un registro que representa un envío de productos, independientemente de la cantidad de registros de artículos, registros de pedidos o recuentos de paquetes incluidos en el conjunto de productos procesados por el Servicio de Cloud.

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 Usuarios Invitados

Un Usuario Invitado es alguien a quien el Cliente ha autorizado para acceder al Servicio de Cloud. Los Usuarios Invitados pueden ser empleados o contratistas del Cliente o usuarios que no sean miembros de la empresa u organización del Cliente. Puede que a los Usuarios Invitados se les exija suscribir un acuerdo en línea proporcionado por IBM para poder acceder al Servicio de Cloud. El Cliente es el responsable del uso del Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) las reclamaciones realizadas por Usuarios Invitados en relación con el Servicio de Cloud, b) los cargos contraídos por el Usuario Invitado o c) cualquier uso incorrecto del Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Invitados. Los Usuarios Invitados solo pueden usar la Sala de Resolución y todos los demás usuarios deben tener una suscripción para usar el Servicio de Cloud. IBM se reserva el derecho de limitar el número de Usuarios Invitados en el futuro. Los Usuarios Invitados están limitados a 1 GB de cargas por usuario autorizado disponibles para el almacenamiento de imágenes y archivos cargados.

5.2 Condiciones de la API de IBM Watson Workspace

Estas condiciones se aplican al uso por parte del Cliente de las API de Watson Workspace para crear aplicaciones dentro del Servicio de Cloud. El Cliente puede publicar aplicaciones en el catálogo suministrado dentro del Servicio de Cloud ("Catálogo") o proporcionar acceso a aplicaciones a los Usuarios finales fuera del Catálogo, sujeto a esta Descripción del Servicio.

Definiciones

- a. **Entrada de Aplicación:** descripción de la aplicación y condiciones de uso, según lo especificado por el Cliente en relación con la aplicación que el Cliente desea publicar en el Catálogo o compartir mediante una URL fuera del Catálogo.
- b. **Usuario Final:** usuario que accede al Servicio de Cloud.

5.2.1 Información de Contacto del Cliente

IBM puede verificar la información de contacto que el Cliente envía y puede utilizar la información de contacto que el Cliente proporciona para comunicarse con el Cliente en relación con la aplicación que el Cliente publica y para proporcionar al Cliente información sobre el Servicio de Cloud. IBM se reserva el derecho de suspender el acceso y la capacidad del Cliente para publicar en el Catálogo si, en opinión de IBM, el Cliente infringe las condiciones de este Suplemento.

5.2.2 Restricciones de la Aplicación

El Cliente se compromete a cumplir las condiciones siguientes con respecto a cualquier aplicación que el Cliente cree con las API de Watson Work dentro del Servicio de Cloud:

- No debe publicarse ni proporcionarse acceso a una aplicación que contenga información confidencial para el Cliente o para terceros.
- No debe publicarse ni proporcionarse acceso a una aplicación que contenga información propiedad de un tercero sin que antes se haya obtenido el consentimiento correspondiente.
- No debe publicarse ni proporcionarse acceso a una aplicación, o incluir enlaces de la aplicación del Cliente a sitios de Internet que contengan actividad ilegal, difamatoria, obscena, ofensiva, fraudulenta o de otra manera objetable.
- No debe publicarse ni proporcionarse acceso a una aplicación que contenga Datos Personales Sensibles, tal y como se define en la Descripción de Seguridad (apartado 2) de las condiciones anteriores.
- No debe publicarse ni proporcionarse acceso a una aplicación dirigida a menores de trece (13) años.
- No deben publicarse o proporcionarse virus, gusanos, defectos, troyanos, archivos dañados o cualquier otro elemento de naturaleza destructiva o engañosa.
- No debe publicarse ni proporcionarse acceso a una aplicación que incluya, pero sin limitarse a, fotografías, imágenes o gráficos protegidos bajo patentes, marcas registradas, derechos de autor, secretos comerciales u otros derechos de propiedad de cualquier parte, a menos que el Cliente sea el titular de estos derechos o tenga el permiso del propietario para publicar dicho contenido dentro de una aplicación. Si lo requiere el propietario tercero, deben aceptarse sus derechos de autor o marca comercial a la parte del Contenido.

- No debe publicarse ni proporcionarse acceso a una aplicación que infrinja estas condiciones o cualquier ley o disposición legal aplicable.
- No debe suplantarse a otra persona ni de otra forma falsear al Cliente o al origen de cualquier aplicación.
- No debe publicarse ni proporcionarse acceso a una aplicación que falsamente exprese o implique que dicha aplicación está patrocinada o recomendada por IBM.
- La aplicación del Cliente debe utilizar un cifrado seguro cuando almacena contenido del Usuario Final y si el contenido se almacena en caché, debe actualizarse cada 24 horas.
- La aplicación del Cliente solo debe utilizar su propia clave y su contraseña para acceder a la API de Watson Work.
- El Cliente debe suprimir todo el contenido recopilado de un Usuario Final del Servicio de Cloud a petición del Usuario Final según lo requiera la ley aplicable. El Cliente debe suprimir todo el contenido recopilado de un Usuario Final cuando la aplicación del Cliente se elimina de un espacio interior del Servicio de Cloud.
- No debe publicarse ni proporcionarse acceso a una aplicación que permita contenido recopilado de Usuarios Finales para ser utilizado en cualquier forma de publicidad.
- No debe publicarse ni proporcionarse acceso a una aplicación que permita el uso de contenido recopilado de Usuarios Finales para ponerse en contacto con estos Usuarios Finales fuera del Servicio de Cloud sin un permiso expreso.

IBM puede revisar la aplicación del Cliente y se reserva el derecho de exigir que el Cliente haga modificaciones en la aplicación para que se comparta o siga publicada en el Catálogo.

El Cliente reconoce y acepta que al agregar la aplicación al Servicio de Cloud y compartirla a través de URL o publicarla en el Catálogo, el Cliente está concediendo acceso público a los Usuarios Finales a la Entrada de Aplicación del Cliente y acceso a la aplicación del Cliente bajo la Descripción del Servicio para el Servicio de Cloud, el contrato base aplicable (por ejemplo, el Contrato de Servicios de Cloud) y las condiciones del contrato de usuario final entre el Cliente y los Usuarios Finales de la aplicación.

El Cliente concede a IBM una licencia internacional, no exclusiva y libre de royalties para utilizar, mostrar y distribuir las marcas registradas del Cliente como logotipos ("Marcas del Cliente") según estén contenidas en la aplicación del Cliente o sean proporcionadas a IBM en el Catálogo, en relación con la comercialización y la promoción de la aplicación del Cliente. El Cliente declara que el Cliente es el propietario y/o licenciataria autorizado de las Marcas del Cliente y que estas Marcas no infringen ninguna propiedad intelectual de terceros. Al igual que entre el Cliente e IBM, toda buena voluntad asociada con las Marcas del Cliente se realizará a beneficio del Cliente. IBM puede cambiar el formato o el tamaño de las Marcas del Cliente según sea necesario sin alterar la apariencia general de las Marcas del Cliente.

El Cliente acepta que todos los derechos relacionados con patentes, derechos de autor, marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual del Servicio de Cloud permanecerán bajo la propiedad de IBM y sus proveedores.

5.2.3 Límites de la Solicitud Cognitiva

El Servicio de Cloud está destinado a usuarios y aplicaciones integradas para compartir contenido. Este contenido lo analizan las características cognitivas de Watson Cloud Platform para ayudar a resumir Momentos y temas claves. IBM se reserva el derecho de limitar el uso de Watson para tratar los mensajes generados por la aplicación.

5.2.4 Contratos de Usuario Final para el uso de Aplicaciones

Al igual que entre el Cliente e IBM, el Cliente es el único responsable de poner la aplicación del Cliente a disposición de los Usuarios Finales y de otorgar licencias o conceder derechos a la aplicación del Cliente. El Cliente es responsable de tener condiciones del Usuario Final que se apliquen al uso de la aplicación del Cliente, accesibles para todos los Usuarios Finales para revisar dentro de la Entrada de la Aplicación o, si se proporcionan a los Usuarios Finales fuera de la Entrada de la Aplicación, visualizadas de tal modo que proporcionen al Usuario Final el derecho a revisar las condiciones del Usuario Final de la aplicación antes de su uso. Dichos acuerdos serán entre el Cliente y el Usuario Final directamente y no crearán ninguna obligación o responsabilidad de ningún tipo para IBM. El Cliente acepta que el acuerdo entre el Cliente y el Usuario Final contendrá términos que, como mínimo, cumplan los términos

de este Documento y requieran que cualquier otro Usuario Final que utilice la aplicación del Cliente cumpla con este Documento, así como el uso de la aplicación.

5.2.5 Soporte

El Cliente es el responsable de proporcionar soporte a los Usuarios Finales en relación con la aplicación del Cliente.

5.2.6 Conexión de IBM Watson Conversation Service

El Cliente puede conectar una instancia de IBM Watson Conversation Service ("Watson Conversation") a su aplicación para analizar contenido dentro del Servicio de Cloud. El Cliente comprende que conectando su aplicación a Watson Conversation y utilizando o permitiendo que la aplicación se utilice dentro del Servicio de Cloud, la aplicación enviará automáticamente cierto contenido a la instancia de Watson Conversation conectada. Además, el Cliente comprende que esta conexión se realiza con credenciales que el Cliente debe proporcionar a IBM para enlazar la aplicación del Cliente a la instancia de Watson Conversation. El Cliente es responsable de proporcionar las credenciales correctas a IBM y entiende que al hacerlo, el uso de la Aplicación del Cliente, por parte del Cliente o de otro modo, puede incurrir en cargos a la cuenta asociada con las credenciales de Watson Conversation proporcionadas, sujeto a los términos de Watson Conversation acordados por separado por el propietario de la cuenta de la instancia de Watson Conversation.

5.2.7 Libertad de Acción

El Cliente reconoce y acepta que IBM no tiene absolutamente ninguna obligación de usar, publicar o mantener publicada la aplicación del Cliente (o cualquier parte de ella), en su totalidad o de cualquier manera. IBM puede, a discreción propia, interrumpir el Catálogo, o limitar, interrumpir el acceso o eliminar la aplicación del Catálogo o del Servicio de Cloud por cualquier motivo sin previo aviso. El Cliente reconoce y acepta que IBM no indemnizará al Cliente con respecto a la publicación o el uso de la aplicación.

5.2.8 Respuesta a Avisos

IBM se reserva el derecho, pero no tiene la obligación, de monitorizar el Catálogo y las aplicaciones utilizadas dentro del Servicio de Cloud. IBM también se reserva el derecho, a discreción propia, de rechazar cualquier aplicación, o de eliminar cualquier aplicación previamente publicada.