

Descripción del Servicio

Soluciones Empresariales IBM Watson – Expert Assist

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 proporciona el siguiente servicio prestado de forma remota, que para la finalidad de esta Descripción del Servicio se denomina Servicio de Cloud. Los términos en mayúsculas que no se definen en este Acuerdo se definen en el apartado 5.

1.1 Soluciones Empresariales IBM Watson – Expert Assist

Este Servicio de Cloud ha sido diseñado para ofrecer una solución Expert Assist de tecnología Watson ("Solución") que consiste en un Asistente Cognitivo que responderá a las preguntas del Cliente para mostrar Perspectivas específicas de un dominio, explorar temas de alto valor y descubrir respuestas a temas más complejos. El Servicio de Cloud lo presta a lo largo de 14 semanas un equipo de IBM multifuncional y, a menos que se indique lo contrario, se presta en una ubicación de IBM.

La Solución requiere que el Cliente haya adquirido por separado derechos de titularidad, como mínimo, de los siguientes Servicios de Cloud IBM Watson:

- IBM Watson Discovery Service
- IBM Watson Knowledge Studio

Además, el Cliente debe obtener derechos de titularidad de Servicios de Alojamiento y APIs de IBM Cloud específicos, según determine el Caso de Uso del Cliente.

La Solución consiste en lo siguiente:

- Un asistente cognitivo que responderá a las preguntas del usuario mediante Watson Conversation Service, Watson Discovery Service y Watson Knowledge Studio;
- Una Interfaz de Usuario (IU) basada en navegador desde la cual se puede interactuar con la Solución de forma conversacional y basándose en el lenguaje natural; y
- Configuración de IBM Watson para cumplir los requisitos del Escenario del Usuario.

Para el Escenario del Usuario, los derechos de titularidad y el alcance de la Solución son los siguientes:

- Creación de hasta quince (15) capacidades personalizadas configuradas para las preguntas de alto valor del Cliente; entre las quince (15), las capacidades pueden incluir lo siguiente:
 - Preguntas Frecuentes con respuestas asociadas (sobre la base de una capacidad por cada tres preguntas frecuentes)
 - Un máximo de dos (2) capacidades que requieren fragmentos y/o recuperación de documentos de una colección de un máximo de cincuenta (50) documentos
 - Un máximo de diez (10) capacidades que requieren Perspectivas de anotaciones de documentos no estructurados (es decir, sentimientos específicos en una serie de documentos por período de tiempo) usando un total máximo de cinco (5) enriquecimientos de entidades personalizadas y un total máximo de diez (10) Plantillas Personalizadas de Watson Discovery Query
 - Un máximo de cinco (5) capacidades que requieren búsquedas estructuradas de consultas (es decir, SQL) en la BD de la Solución
 - Un máximo de tres (3) capacidades que requieren una secuencia de hasta tres (3) preguntas de seguimiento para guiar a los usuarios a través de un proceso de recopilación de datos o un proceso guiado paso a paso;
- Identificación de un máximo de cincuenta (50) documentos de respuesta y hasta 1.000 documentos de anotación para la Solución;

- Configuración del Componente Anotador para cinco (5) entidades de dominio relacionadas con el Escenario del Usuario;
- La Solución será independiente, sin integración con los sistemas del Cliente;
- La Solución no incluirá información de identificación personal ("PII");
- Los Activos de la Solución Empresarial Watson se implementarán y configurarán en IBM Cloud; y
- La Solución solo se configurará en inglés.

1.1.1 Actividades que deben llevarse a cabo

Este Servicio de Cloud incluye las Actividades siguientes:

Actividad 1 – Preparación

Bajo esta actividad, se realizarán las siguientes tareas.

Actividad 1.1 – Preinicio

IBM dirigirá una sesión remota para revisar entradas de información, personas implicadas, datos, programación y otros requisitos previos.

Actividad 1.2 – Inicio

IBM y el Cliente validarán el Escenario del Usuario y crearán un Documento Conceptual de Expert Assist de nivel general para la Solución para dar soporte al Escenario del Usuario. IBM proporcionará una guía para dividir el Escenario del Usuario en patrones de interacción de usuario o Casos de Uso detallados soportados por la Solución.

Actividad 1.3 – Recopilación de preguntas

El Cliente recopilará un mínimo de trescientas (300) preguntas representativas para el Escenario del Usuario, que se utilizarán para la formación y las pruebas de IBM Watson.

Actividad 1.4 – Recopilación de Contenido para Watson Discovery Service y Watson Knowledge Studio

El Cliente recopilará documentos para incorporarlos a Watson Discovery Service para satisfacer el Escenario del Usuario.

Actividad 1.5 – Agrupación de Preguntas e Identificación de Respuestas

El Cliente creará los datos de formación de Watson agrupando las preguntas representativas en grupos y subgrupos de intenciones, conocidos como capacidades, e identificará el Contenido del Cliente y/o la lógica utilizada para proporcionar respuestas para las principales quince (15) capacidades más comunes.

Actividad 1.6 – Recopilar Contenido Relacional para las Perspectivas de Datos Estructurados

El Cliente definirá como máximo una (1) tabla de BD SQL necesaria para dar soporte a respuestas de hasta cinco (5) capacidades que requieran la recuperación de una consulta estructurada desde una BD.

Actividad 1.7 – Creación del modelo de entidad de Watson Knowledge Studio

El Cliente creará los datos de entrenamiento de Watson Knowledge Studio mediante el desarrollo de diccionarios de entidades y el entrenamiento de un modelo de aprendizaje automático simple en un conjunto de documentos que son representativos del dominio del Escenario del Usuario.

Actividad 1.8 – Inicialización de Activos y Servicios de IBM Watson

IBM y el Cliente inicializarán los entornos del Servicio IBM Watson y desplegarán los Activos de la Solución Empresarial Watson.

Actividad 1.9 – Punto de comprobación

IBM evaluará la disponibilidad del Cliente para pasar a la Actividad 2 – Ejecución. Durante la reunión de Punto de Comprobación, el Cliente presentará los materiales entregables de la Actividad 1 – Preparación y colaborará con IBM para evaluar el estado de finalización de cada tarea.

Actividad 2: Ejecución

Bajo esta actividad, se realizarán las siguientes tareas de configuración y despliegue.

Actividad 2.1 – Configuración de la Recopilación de Contenido de Watson Discovery

IBM incorporará los documentos recopilados en la Actividad 1.4 en las Colecciones de Watson Discovery Service. IBM configurará el canal de incorporación de Colecciones de Watson Discovery para convertir, enriquecer y normalizar el Contenido del Cliente de cara a la mejora del Escenario del Usuario.

Actividad 2.2 – Configuración del Componente de Diálogo de Watson Conversation

IBM configurará el Componente de Diálogo de IBM Watson Conversation Service.

Actividad 2.3 – Configuración del Annotator Component de Watson Knowledge Studio

IBM desarrollará un Componente Anotador aprovechando los documentos y los diccionarios de entidades de Watson Knowledge Studio preparados durante la Actividad 1. Los resultados generados por el Componente Anotador se evaluarán frente un conjunto de prueba y un conjunto ciego de documentos.

Actividad 2.4 – Formación, Prueba y Calibración Repetitiva

IBM y el Cliente formarán, probarán y calibrarán repetidamente la Solución Expert Assist para mejorar la experiencia del usuario y la capacidad de realizar preguntas y respuestas.

Actividad 3 – Recapitulación

IBM revisará y evaluará la Solución con los patrocinadores ejecutivos del Cliente presentando una visión general de la Solución, realizando una demostración y solicitando Feedback al Cliente acerca de su experiencia con la tecnología Watson. La sesión de Recapitulación concluirá con un debate de nivel general sobre los próximos pasos del Cliente para la implementación. IBM trabajará con el Cliente para revisar y entregar el código y los Activos de la Solución Empresarial Watson.

Actividad 4 – Consultoría On Demand

IBM proporcionará una guía de transición remota al Cliente para un máximo de cinco (5) usuarios, para un plazo de sesenta (60) días, a partir de la conclusión de la Actividad 3 – Recapitulación. Durante este tiempo, el Cliente tendrá derecho a formular preguntas técnicas a los Expertos de Watson a través la página IBM On Demand Consulting Client Success Portal.

Actividad 5 – Gestión del Proyecto

IBM proporcionará gestión del Proyecto para las responsabilidades de IBM establecidas en el presente Servicio de Cloud.

2. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

2.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- 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.

2.2 Cargos de Servicios Remotos

Se facturará un cargo por servicio remoto bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional para dicho servicio remoto, y caducará transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

2.3 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.

3. Términos Adicionales

3.1 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 puede sugerir que IBM mejore los productos o servicios de IBM ("Feedback"). El Cliente no tiene ninguna obligación de proporcionar Feedback e IBM tiene libertad para utilizar todos el Feedback que proporcione el Cliente.

El Cliente acepta proporcionar recursos de IBM con acceso remoto a los entornos de alojamiento del Cliente que son equivalentes al acceso para el personal de TI existente que da soporte al entorno del Cliente, pero limitado solo a los sistemas para los cuales IBM requiere acceso.

3.2 Responsabilidades y Actividades del Servicio

IBM proporcionará al Cliente un documento de Actividades y Responsabilidades del Servicio que describe con más detalle las responsabilidades de IBM y del Cliente específicas para cada Actividad realizada. El Cliente acepta realizar las Actividades descritas en esta Descripción del Servicio con IBM en base a una orientación adicional dentro del documento de Actividades y Responsabilidades del Servicio.

3.3 Elementos Entregados

Se proporcionarán al Cliente los elementos siguientes.

El Cliente será el propietario del copyright de los Materiales del Proyecto.

Elemento para entregar	Objetivo y Contenido	Tipo de Entregable	Método de entrega
Plantilla del Documento Conceptual de Expert Assist	Documenta el alcance y el Plan para la Solución. A completar por el Cliente.	Trabajo Existente de IBM	Un (1) documento en formato digital
Plantilla del Documento de Preguntas y Respuestas	Documenta las agrupaciones de Intención representativas que se utilizan para enseñar a IBM Watson Conversation Studio. A completar por el Cliente.	Trabajo Existente de IBM	Un (1) documento en formato digital
Plantilla del Diccionario de Entidades	Documenta el Contenido representativo y la agrupación de entidades que se utilizan para enseñar a IBM Watson Knowledge Studio. A completar por el Cliente.	Trabajo Existente de IBM	Un (1) documento en formato digital
Plan del Proyecto Inicial *	Documenta el plan de rendimiento de la descripción del servicio, incluyendo actividades, tareas, asignaciones, objetivos y estimaciones.	Material del Proyecto	Un (1) documento en formato digital
Interfaz de Usuario de la Solución Empresarial Watson	Código fuente de la Interfaz de Usuario de Expert Assist	Trabajo Existente de IBM	Se pondrá a disposición para la descarga
Gestor de Servicio de la Solución Empresarial Watson	Código fuente del Gestor de Servicio de Expert Assist	Trabajo Existente de IBM	Se pondrá a disposición para la descarga
BD de la Solución Empresarial Watson	Código fuente de la BD de Expert Assist	Trabajo Existente de IBM	Se pondrá a disposición para la descarga

* Incluye los Trabajos Existentes de IBM.

4. Licencias Concedidas

4.1 Licencia para los Trabajos Existentes

En la medida que los Trabajos Existentes se adjuntan en todos los Materiales de Proyecto o, según lo establecido en los apartados 4.2 y 4.3, IBM concede al Cliente una licencia irrevocable (sujeta a las obligaciones de pago del Cliente), no exclusiva e internacional para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar y preparar derivados de los Trabajos Existentes que no son Trabajos Existentes bajo Licencia.

4.2 Licencia para los Activos de la Solución Empresarial Watson

IBM concede al Cliente una licencia internacional, no exclusiva y revocable (pero solo en caso de falta de pago, infracción o terminación de los derechos de titularidad del Cliente sobre los Servicios de Cloud aplicables o sus servicios de sustitución) para usar, ejecutar, reproducir y mostrar los Activos de la Solución Empresarial Watson, y para realizar y distribuir copias de ellos, con el único propósito de utilizar los Activos de la Solución Empresarial Watson como parte de la Solución implementada en el Servicio de Cloud aplicable. Los Activos de la Solución Empresarial Watson se proporcionan "TAL CUAL", SIN GARANTÍAS NI CONDICIONES DE NINGÚN TIPO, ya sean implícitas o explícitas. IBM no tiene la obligación de proporcionar soporte o mantenimiento para los Activos de la Solución Empresarial Watson.

4.3 Licencia para el Contenido Pre-Entrenado

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

IBM concede al Cliente una licencia revocable (únicamente en caso de terminación o vencimiento de este Acuerdo), no exclusiva, no asignable, internacional y gratuita para utilizar, ejecutar, reproducir, llevar a cabo y modificar las Declaraciones proporcionadas con el Contenido Pre-Entrenado, para uso interno (exclusivo del Cliente) con la única finalidad de mejorar, ampliar o personalizar el entrenamiento del Servicio de Cloud de IBM. Cualquier mejora o ampliación del Contenido Pre-Entrenado por parte del Cliente se considerará como Contenido del Cliente. El Contenido Pre-Entrenado no puede distribuirse o utilizarse independientemente del Servicio de Cloud de IBM. IBM no tiene responsabilidad por los datos de formación resultantes del uso y la modificación por parte del Cliente del Contenido Pre-Entrenado; las garantías de IBM no se aplicarán. IBM no tiene la responsabilidad de mantener o proporcionar soporte para la biblioteca modificada de Contenido Pre-Entrenado que contenga las mejoras, ampliaciones o personalizaciones del Cliente.

4.4 Licencia de Código Fuente para los Activos de la Solución Empresarial Watson

IBM concede al Cliente una licencia no exclusiva, no transferible y revocable (en caso de infracción de esta licencia o terminación de los derechos de titularidad del Cliente sobre los Servicios de Cloud de IBM aplicables o sus servicios de sustitución) para reproducir, crear y transmitir, en cada caso, solo internamente, los trabajos derivados del código fuente a los Activos de la Solución Empresarial Watson, con el único propósito de mantener y ampliar el uso del Servicio de Cloud de IBM aplicable. El Cliente debe reproducir los avisos y esta concesión de licencia en cualquier trabajo derivado del código fuente. El código fuente es información clasificada como "IBM Confidential". Solo puede distribuirse externamente el código objeto o los formatos ejecutables de los trabajos derivados. A menos que lo requiera la legislación aplicable o que se acuerde por escrito, el software distribuido bajo esta licencia se distribuye "TAL CUAL", SIN GARANTÍAS NI CONDICIONES DE NINGÚN TIPO, ya sean implícitas o explícitas.

5. Definiciones

Componente Anotador: un componente de software que se utiliza para identificar, etiquetar y extraer información de texto no estructurado que luego se utiliza para entrenar un modelo de aprendizaje automático en un Caso de Uso de un dominio específico. Con Watson Knowledge Studio, los usuarios pueden crear, evaluar y mejorar los Annotator Components para nuevos dominios. Un Annotator Component agrega anotaciones (metadatos) al texto que aparece en el contenido del lenguaje natural. Las anotaciones, que identifican menciones de entidades de interés en el Contenido del dominio del Cliente, las relaciones entre ellas y cómo las menciones hacen referencia conjuntamente a la misma entidad, pueden ser utilizadas por las aplicaciones para analizar y procesar automáticamente el texto. Los usuarios de la aplicación se benefician de este nivel de análisis al ser capaces de extraer significado, descubrir Perspectivas y obtener respuestas en un contexto de lenguaje natural.

Recopilación: hace referencia a un conjunto de documentos del Cliente en Discovery que se han incorporado, convertido en un formato json común y enriquecido mediante un archivo de configuración asociado con el conjunto.

Contenido: el Contenido incluye todos los datos, software e información que el Cliente o IBM o sus usuarios autorizados proporcionen, autoricen el acceso a, o carguen en el Servicio de Cloud (respectivamente, "**Contenido del Cliente**" y "**Contenido de IBM**"). El Contenido incluye, a título enunciativo pero no limitativo, BD, corpus de contenido, diccionarios, pares de pregunta/respuesta y otros datos de entrenamiento anotados o cualquier otra información proporcionada por o en nombre del Cliente o de IBM bajo esta Descripción del Servicio con el propósito de usar dichos materiales con IBM

Watson. A título aclaratorio, el Contenido de una parte no incluye ningún contenido disponible públicamente ni el Contenido de la otra parte. El "**Contenido Relacionado**" de una parte son metadatos, ontologías, taxonomías, organización, estructura, esquema o instancias de gráfico de conocimiento derivados exclusivamente del Contenido de dicha parte, ya sea proporcionados por la parte o creados bajo la Descripción del Servicio y utilizados para incorporar el Contenido de la parte en IBM Watson. El Contenido relacionado creado bajo la Descripción del Servicio no se entregará al Cliente.

Diálogo: el diseño, las reglas y la lógica subyacentes mediante los cuales funciona un dispositivo de IBM Watson Conversation (incluidas, a título enunciativo pero no limitativo, las reglas que permiten a un agente de IBM Watson Conversation comprender y procesar el lenguaje y otros elementos de interacción, así como generar una respuesta apropiada) y las entradas, salidas y código computacional subyacentes que determinan cómo un agente de IBM Watson Conversation interactúa con el usuario final y que no están bajo la exclusividad del Cliente. Los Componentes de Diálogo forman parte del Diálogo, y el Diálogo forma parte de IBM Watson Conversation.

Componente de Diálogo: conjunto configurado de nodos de entrada y salida que se cotejarán con la declaración de los usuarios y generará una respuesta. Incluye un conjunto definido explícitamente de pasos de ejecución o preguntas de aclaración. Un Componente de Diálogo de IBM Watson Conversation se define mediante un conjunto de pasos secuenciales que recopilan datos y dan como resultado la ejecución de una única transacción o respuesta. El Componente de Diálogo se compone, normalmente, de un único subproceso con un número limitado de rutas secundarias que vuelven rápidamente al flujo de trabajo principal.

Trabajos Existentes: trabajos de autor, Contenido de IBM y otros elementos entregados y/o puestos a disposición del Cliente, pero no creados, bajo esta Descripción del Servicio, así como las modificaciones o mejoras de dichos trabajos o elementos que se hayan realizado bajo esta Descripción del Servicio. Algunos Trabajos Existentes se otorgan bajo un acuerdo de licencia o acuerdo de suscripción cloud independiente ("Trabajos Existentes bajo Licencia"). Un ejemplo de Trabajo Existente bajo Licencia es IBM Watson, incluyendo Mejoras de Watson, y Contenido de IBM y Contenido Relacionado de IBM. IBM es el propietario exclusivo de los Trabajos Existentes. Los Trabajos Existentes incluyen modificaciones o mejoras realizadas en los elementos entregados de este Servicio de Cloud.

IBM Watson: un sistema informático de IBM que consiste en una plataforma de sistemas cognitivos que utiliza tecnologías de procesamiento de lenguaje natural, procesamiento de imágenes, señal de texto y aprendizaje automático, u otras prestaciones cognitivas para analizar y procesar datos y contenido. IBM Watson incluye, por ejemplo, corpus de IBM Watson, modelos de IBM Watson, algoritmos de IBM Watson, interfaces de programación de aplicaciones (APIs) y software, servicios y herramientas asociados, así como cualquier trabajo derivado, o modificaciones o mejoras de los aspectos anteriores. **IBM Watson Conversation, IBM Watson Discovery Service y IBM Watson Knowledge Studio** son ofertas con marca IBM entregadas como Servicios de Cloud; son un subconjunto de las ofertas de IBM Watson.

Perspectivas: los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido del Cliente.

Intenciones: al Cliente o propósito expresado en una entrada, como responder una pregunta o procesar el pago de una factura. Mediante el reconocimiento de la intención expresada en una entrada, el servicio Watson Conversation puede elegir el flujo de diálogo correcto para responder a ella.

Contenido Pre-Entrenado: una biblioteca de Declaraciones para Intenciones específicas en un dominio específico. El Contenido Pre-Entrenado es Contenido de IBM.

Materiales del Proyecto: trabajos de autor que IBM desarrolla para el Cliente y entrega al Cliente bajo esta Descripción del Servicio. Los Materiales del Proyecto excluyen los Trabajos Existentes.

Caso de Uso: define los pasos lógicos que deben tenerse en cuenta para dar soporte al Escenario del Usuario. Un Escenario del Usuario generalmente consta de uno o más Casos de Uso que dividen las interacciones de los usuarios finales con IBM Watson Conversation y los sistemas asociados en secciones lógicas a medida que se integran en el Escenario del Usuario. Un Caso de Uso no es un Material del Proyecto.

Escenario del Usuario: descripción completa de la interacción del usuario final con IBM Watson Conversation y los sistemas asociados para definir el alcance general y los requisitos funcionales y no funcionales para la Solución. Este detalle ayuda a proporcionar información a las decisiones de la Solución y el diseño. El Escenario del Usuario no es un Material del Proyecto.

Activos de la Solución Empresarial Watson: la aplicación de la Solución Expert Assist está compuesta por un conjunto de activos de serie. Estos activos de serie tienen una función limitada y no se han creado para incluir todas las funciones necesarias para una Solución completa, ni la gestión de errores que pueda requerir una versión piloto o productiva de la Solución. La configuración de estos activos de serie está determinada por las opciones seleccionadas y definidas en el Documento Conceptual de Expert Assist. Los Activos de la Solución Empresarial Watson constan de la Interfaz de Usuario, el Gestor de Servicio y la BD. * Los Activos de la Solución Empresarial Watson son Trabajos Existentes de IBM.