

## Descripción del Servicio

---

### IBM Watson Expert Services

Tras la aceptación del pedido del Cliente, esta Descripción del Servicio se aplica a los Servicios de Aceleración para dar soporte al Servicio de Cloud del Cliente. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

#### 1. Servicios de Aceleración

IBM proporciona los siguientes servicios prestados de forma remota, que para la finalidad de esta Descripción del Servicio se denominan Servicios de Cloud. Todos los servicios se entregarán en una ubicación de IBM a menos que se especifique lo contrario. Los términos en mayúsculas que no se definen de otra manera en este Acuerdo se definen en el apartado Definiciones, a continuación.

##### 1.1 Servicios

El Cliente puede seleccionar entre los siguientes servicios disponibles.

###### 1.1.1 IBM Watson Expert Services – Design

Este Servicio de Cloud evalúa los Casos de Uso o problemáticas de negocio del Cliente a través de un taller de Design Thinking mediante el cual el Cliente puede considerar la posibilidad de crear una aplicación que aproveche los Servicios de Datos e Inteligencia Artificial de IBM Watson y otras soluciones de IBM.

El Servicio de Cloud requiere que el Cliente proporcione lo siguiente:

- Un equipo multidisciplinario para participar en el workshop; y
- Una idea o proyecto.

Durante este Servicio de Cloud, IBM lleva a cabo un taller de IBM Design Thinking con Arquitectos de Soluciones de IBM Watson y Diseñadores de IBM Watson. El resultado del Servicio de Cloud es una definición de proyecto de Producto Mínimo Viable (MVP), una hoja de ruta para lograr el MVP y la identificación de los Servicios de Watson asociados que el Cliente utilizará para lograr el MVP.

El alcance del Servicio de Cloud es el siguiente:

- Análisis de hasta tres (3) declaraciones de oportunidades y/o problemas. La amplitud, profundidad y complejidad de estas declaraciones puede significar que se gestionen menos de tres (3) durante el taller.
- El Caso de Uso del taller y los usuarios destinatarios se definen a través de conversaciones entre el Cliente y el equipo de IBM.

##### Actividades que deben llevarse a cabo

Este Servicio de Cloud incluye las Actividades siguientes:

###### Actividad 1 – Preparación de Expert Services – Design

IBM detectará los usuarios destinatarios, los puntos débiles, las oportunidades y el contexto empresarial y del sistema más amplio del Cliente dentro del alcance del taller. IBM trabajará con el Cliente de forma remota para poner dentro de alcance las declaraciones de oportunidades y/o problemas en las que se centrará el taller.

###### Actividad 2 – Taller de Expert Services – Design

IBM dirigirá un taller práctico de dos (2) días en el que IBM ayudará al Cliente a examinar las declaraciones de oportunidades y/o problemas de un máximo de tres (3) usuarios destinatarios asociados relacionados con los materiales de fondo y la información que se haya aportado. IBM facilitará el workshop aplicando los conceptos y los métodos de IBM Design Thinking para diseñar los resultados previstos en torno al usuario y asignar las capacidades cognitivas de IBM Watson para darles soporte.

###### 1.1.2 IBM Watson Expert Services – Learn (2 Day)

Este Servicio de Cloud proporciona servicios de habilitación relacionados con los Servicios de Datos e Inteligencia Artificial de Watson en IBM Cloud para el Cliente a través de una sesión de Aprendizaje de dos (2) días.

El Servicio de Cloud requiere que el Cliente proporcione lo siguiente:

- Requisitos previos resumidos relevantes para la sesión de Aprendizaje; asistencia de Expertos en la Materia (SMEs) técnicos, Expertos en la Materia (SMEs) del negocio u otros participantes del Cliente adecuados definidos en la descripción de la sesión de Aprendizaje, y de partes interesadas relevantes durante la Recapitulación (Actividad 3), si es necesario; y
- Derechos de titularidad adquiridos por separado para los Servicios de Datos e Inteligencia Artificial de Watson identificados.

Los derechos de titularidad y el alcance del Servicio de Cloud IBM Watson Expert Services – Learn (2 Day) consisten en lo siguiente:

- Una sesión de Aprendizaje de dos (2) días (8 horas por día), incluyendo ejercicios prácticos de laboratorio, si procede; y
- Acceso a prácticas y metodologías estándar de Watson desarrolladas por Expertos en la Materia de IBM.

#### **Actividades que deben llevarse a cabo**

Este Servicio de Cloud incluye las Actividades siguientes:

##### **Actividad 1 – Sesión de Inicio de Proyecto de Watson Expert Services – Learn**

IBM proporcionará una descripción general prestada a distancia de la estructura de la sesión de Aprendizaje y establecerá el alcance de la sesión de Aprendizaje. IBM identificará los requisitos previos del Cliente que deben completarse antes del inicio de la Actividad 2.

##### **Actividad 2 – Sesión de Aprendizaje**

IBM proporcionará dos (2) días de transferencia de conocimientos y análisis para la sesión de Aprendizaje de Watson Data & AI identificada en la Actividad 1, incluyendo sesiones prácticas de laboratorio, si procede.

##### **Actividad 3: Recapitulación**

IBM revisará la Habilitación de la Sesión de Aprendizaje con los patrocinadores ejecutivos del Cliente. También se solicitará a los participantes de la Sesión de Aprendizaje del Cliente que proporcionen Feedback acerca de su experiencia con la tecnología Watson. La actividad de Recapitulación concluirá con debates de nivel general sobre los próximos pasos del Cliente.

#### **1.1.3 IBM Watson Expert Services – Learn (4 Day)**

Este Servicio de Cloud proporciona cuatro (4) días de servicios de habilitación relacionados con los Servicios de Datos e Inteligencia Artificial de Watson en IBM Cloud para el Cliente a través de una sesión de Aprendizaje de cuatro (4) días.

El Servicio de Cloud requiere que el Cliente proporcione lo siguiente:

- Requisitos previos definidos resumidos para la sesión de Aprendizaje;
- Asistencia de Expertos en la Materia (SMEs) técnicos, Expertos en la Materia (SMEs) del negocio u otros participantes del Cliente adecuados definidos en la descripción de la sesión de Aprendizaje, y de partes interesadas relevantes durante la Actividad de Recapitulación, si es necesario; y
- Derechos de titularidad adquiridos por separado para los Servicios de Datos e Inteligencia Artificial de Watson identificados.

Los derechos de titularidad y el alcance del Servicio de Cloud IBM Watson Expert Services – Learn (4 Day) consisten en lo siguiente:

- Una sesión de Aprendizaje de cuatro días (8 horas por día), incluyendo ejercicios prácticos de laboratorio, si procede; y
- Acceso a prácticas y metodologías estándar de Watson desarrolladas por Expertos en la Materia de IBM.

### **Actividades que deben llevarse a cabo**

Este Servicio de Cloud incluye las Actividades siguientes:

#### **Actividad 1 – Sesión de Inicio de Proyecto de Watson Expert Services – Learn**

IBM proporcionará una descripción general prestada a distancia de la estructura de la sesión de Aprendizaje y establecerá el alcance de la sesión de Aprendizaje. IBM identificará los requisitos previos del Cliente que deben completarse antes del inicio de la Actividad 2.

#### **Actividad 2 – Sesión de Aprendizaje**

IBM proporcionará la habilitación de cuatro (4) días para la sesión de Datos e Inteligencia Artificial de Watson identificados en la Actividad 1, incluyendo sesiones prácticas de laboratorio, si procede.

#### **Actividad 3: Recapitulación**

IBM revisará la Habilidad de la Sesión de Aprendizaje con los patrocinadores ejecutivos del Cliente. También se solicitará a los participantes de la Sesión de Aprendizaje del Cliente que proporcionen Feedback acerca de su experiencia con la tecnología Watson. La sesión de Recapitulación concluirá con debates de nivel general sobre los próximos pasos del Cliente.

### **1.1.4 IBM Watson Expert Services – Plan**

Este Servicio de Cloud proporciona al Cliente un taller para guiar y facilitar la creación y la documentación de la Arquitectura de la Solución del Cliente y una Hoja de Ruta de Desarrollo de la solución priorizada para notificar la programación de la implementación de su solución.

El Servicio de Cloud requiere que el Cliente proporcione lo siguiente:

- Declaración de alcance definida y documentada, flujos de procesos de negocio, Casos de Uso y Personas. Se recomienda que el Cliente haya completado IBM Watson Expert Services – Design, and IBM Watson Expert Services – Learn antes del inicio de este Servicio de Cloud;
- Asistencia de Expertos en la Materia (SMEs) a lo largo del Servicio de Cloud, y de partes interesadas relevantes durante la Recapitulación (Actividad 4); y
- Derechos de titularidad adquiridos por separado para las APIs de Watson necesarias.

Los derechos de titularidad y el alcance de IBM Watson Expert Services – Plan consisten en lo siguiente:

- Una serie de talleres con el equipo de desarrollo del Cliente para definir la integración de las capacidades cognitivas de IBM Watson dentro de la solución del Cliente; y
- Un máximo de tres (3) Casos de Uso y las Personas, los procesos de negocio y las declaraciones de oportunidad asociados proporcionados por el Cliente. La amplitud, profundidad y complejidad de los Casos de Uso puede significar que se gestionen menos de tres (3) durante el taller. La actividad de preparación del taller permitirá que el equipo de IBM trabaje con el Cliente para determinar este alcance.

Los casos de uso cubiertos en estos talleres se definen en conversaciones entre el Cliente y el equipo de IBM.

### **Actividades que deben llevarse a cabo**

Este Servicio de Cloud incluye las Actividades siguientes:

#### **Actividad 1 – Preparación del Servicio de Plan**

El Cliente identificará de forma remota y asegurará la disponibilidad de todos los participantes del taller, establecerá, en colaboración con IBM, el programa y la ubicación de las actividades del taller y definirá un plan del Cliente para reunir todos los materiales preparatorios necesarios.

#### **Actividad 2 – Talleres de Plan Remotos**

IBM ayudará al Cliente de forma remota a obtener una comprensión mutua de los aspectos del negocio y técnicos, seleccionando los Casos de Uso objetivo que serán la referencia del taller presencial, seleccionando las capacidades de Watson adecuadas e identificando las áreas que requieran algún tipo de aclaración antes del taller presencial.

#### **Actividad 3 – Taller Presencial**

El Cliente creará y documentará la Arquitectura de la Solución para el proceso de negocio objetivo facilitado por el equipo de IBM durante este taller presencial. Este proceso incluirá la realización de una

Evaluación de Viabilidad y la creación de una Hoja de Ruta de Desarrollo que orientará el futuro trabajo de diseño detallado por parte del equipo del Cliente.

#### **Actividad 4 – Recapitulación del Taller**

Los participantes del taller presentarán a los patrocinadores ejecutivos un resumen de los resultados del taller como medio para mantenerlos informados y recibir su Feedback.

#### **1.1.5 IBM Watson Expert Services – Build**

Este Servicio de Cloud asesora al Cliente en la creación de una solución de prototipo de tecnología Watson en el formato de una sesión de planificación de un (1) día seguida del soporte de IBM durante dos (2) sprints de desarrollo del prototipo liderado por el Cliente. Cada sprint concluirá con una reproducción que presenta el progreso y el plan para el sprint siguiente. Durante la fase Sprint 2, IBM trabajará con el Cliente para crear un plan de despliegue piloto.

El Servicio de Cloud requiere que el Cliente proporcione lo siguiente:

- Identificación de los Casos de Uso, las tecnologías apropiadas y las decisiones de datos y arquitectura en función de los resultados de compromisos anteriores de Watson Expert Services o equivalentes;
- Asistencia de Expertos en la Materia (SMEs) a lo largo del Servicio de Cloud, y de partes interesadas relevantes durante la reproducción de Sprint 2 (Actividad 4); y
- Derechos de titularidad adquiridos por separado para las APIs de Watson necesarias.

Los derechos de titularidad y el alcance de IBM Watson Expert Services – Build consisten en lo siguiente:

- Un taller de planificación del prototipo con el equipo de desarrollo del Cliente para establecer el alcance del proyecto específico; y
- Limitaciones y restricciones requeridas por diferentes tecnologías, especificadas para garantizar la viabilidad y el éxito del prototipo. El alcance cumplirá las restricciones y limitaciones generales establecidas para las tecnologías clave que pueden emplearse en este proyecto.

#### **Actividades que deben llevarse a cabo**

Este Servicio de Cloud incluye las Actividades siguientes:

#### **Actividad 1 – Reunión de Inicio de Proyecto del Módulo Build**

IBM facilitará una reunión de inicio de proyecto remota de 60-90 minutos para revisar entradas de información, personas implicadas, datos, programación y otros requisitos previos necesarios para una ejecución correcta del proyecto.

#### **Actividad 2 – Sesión de Programación del Prototipo**

IBM y el Cliente revisarán las aportaciones necesarias para demostrar el Escenario del Usuario de previsión futura ("TO BE") desde un prototipo funcional en una reunión presencial de un (1) día. Estas aportaciones deben prepararse en compromisos previos de Watson Expert Services y son responsabilidad del Cliente. Además, IBM compartirá los métodos y planes de proyectos estándar para formalizar un plan para el prototipo.

#### **Actividad 3 – Sprint 1**

IBM revisará las actividades completadas hasta la fecha y proporcionará una guía correctiva, si es necesario, con respecto al desarrollo del prototipo de IBM Watson. El sprint se producirá durante un período de dos (2) semanas. El soporte inicial será presencial durante tres (3) días para iniciar el desarrollo. El resto del soporte de la fase Sprint 1 se realizará de forma remota.

#### **Actividad 4 – Sprint 2**

IBM y el Cliente incorporarán el feedback de Sprint 1 para mejorar el prototipo durante el sprint de una (1) semana. La creación iterativa del prototipo sitúa al equipo del proyecto y las partes interesadas al nivel de las expectativas del usuario final. IBM y el Cliente también crearán un plan de despliegue piloto. El soporte para la fase Sprint 2 se prestará de forma remota y la reproducción de Sprint 2 se realizará en una ubicación de IBM.

## **Actividad 5: Gestión del Proyecto**

IBM y el Cliente proporcionarán gestión del proyecto para sus responsabilidades respectivas. Esta actividad proporcionará: dirección técnica y control del personal de IBM, una infraestructura para planificación de proyectos, comunicaciones, informes y actividades procedimentales y contractuales.

### **1.1.6 IBM Watson Expert Services – Deploy**

Este Servicio de Cloud asesora al Cliente en el despliegue de una solución piloto de IBM Watson en el formato de una sesión de habilitación seguida del soporte de IBM durante tres (3) sprints remotos de implementación de la solución piloto de Watson liderada por el Cliente. Cada sprint concluirá con una reproducción que presentará el progreso y un plan para el sprint siguiente.

El Cliente debe haber completado previamente lo siguiente: IBM Watson Expert Services – Design, IBM Watson Expert Services – Learn, IBM Watson Expert Services – Plan and IBM Watson Expert Services – Build, o sus equivalentes.

Este Servicio de Cloud requiere que el Cliente proporcione lo siguiente:

- Declaración definida de alcance, flujos de procesos de negocio, Casos de Uso, Personas, Arquitectura de la Solución que defina el alcance de las tecnologías Watson que se utilizarán en la solución, y experiencia con la tecnología Watson;
- Asistencia de Expertos en la Materia (SMEs) a lo largo del Servicio de Cloud, y de partes interesadas relevantes durante la Recapitulación; y
- Derechos de titularidad adquiridos por separado para las APIs de Watson necesarias.

Dentro de IBM Watson Expert Services – Deploy, IBM llevará a cabo una sesión de habilitación de implementación con el Equipo de Desarrollo del Cliente. Esta sesión validará el Escenario del Usuario, la arquitectura y el prototipo (si está disponible), incluyendo la definición general de los requisitos funcionales y no funcionales. Este Servicio de Cloud se centrará en la implementación de los componentes de servicios de la API de IBM Watson, así como en su integración en la solución piloto.

#### **Actividades que deben llevarse a cabo**

Este Servicio de Cloud incluye las Actividades siguientes:

#### **Actividad 1 – Reunión de Inicio de Proyecto de Watson Expert Services**

IBM dirigirá una reunión de inicio de proyecto remota de 60-90 minutos para revisar entradas de información, personas implicadas, datos, programación y otros requisitos previos necesarios para una ejecución correcta del proyecto. La reunión de inicio de proyecto se producirá un mínimo de dos (2) semanas antes del inicio del proyecto, con todos los requisitos previos resultantes completados una (1) semana antes de la fase Sprint 0.

#### **Actividad 2 – Sprint 0 – Habilitación del Despliegue**

IBM y el Cliente revisarán las aportaciones necesarias para demostrar los objetivos del negocio y del usuario desde una solución piloto funcional. IBM compartirá los métodos y planes de proyectos estándar para formalizar los sprints iniciales para la solución piloto, si no existe un plan de los Servicios de Cloud IBM Watson Expert Services anteriores. La fase Sprint 0 tiene una duración de dos (2) semanas.

#### **Actividad 3 – Sprint 1 – Punto de Comprobación de Despliegue 1**

IBM revisará las acciones completadas hasta la fecha y proporcionará una guía correctiva, si es necesario, con respecto al despliegue de la solución piloto de IBM Watson. El soporte se realizará durante la segunda semana del sprint de dos (2) semanas.

#### **Actividad 4 – Sprint 2 – Punto de Comprobación de Despliegue 2**

IBM y el Cliente incorporarán el feedback de la fase Sprint 1 para mejorar la solución piloto durante este sprint de dos (2) semanas. La creación iterativa del prototipo sitúa al equipo del proyecto y las partes interesadas al nivel de las expectativas del usuario final. La precisión, el rigor y la fiabilidad serán prioridades, así como la preparación de cualquier requisito operacional para el despliegue. El soporte para la fase Sprint 2 lo prestará IBM durante la segunda semana del sprint.

### **Actividad 5 – Sprint 3 – Revisión del Despliegue**

IBM dará soporte a la fase Sprint 3 de forma remota incorporando el feedback de la fase Sprint 2 y revisando la disponibilidad del despliegue de la solución piloto. La fase Sprint 3 tiene una duración de dos (2) semanas.

### **Actividad 6 – Gestión del Proyecto**

IBM y el Cliente proporcionarán gestión del proyecto para sus responsabilidades respectivas. El objetivo de esta actividad es proporcionar dirección técnica y control del personal de IBM y ofrecer una infraestructura para planificación de proyectos, comunicaciones, informes y actividades procedimentales y contractuales.

#### **1.1.7 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard)**

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting proporciona al Cliente acceso a los recursos expertos en aspectos cognitivos de IBM de forma remota y suplementaria, durante todas las fases del ciclo de vida del proyecto durante un período de tres (3) meses tras el registro del Cliente en IBM Support Portal.

Este Servicio de Cloud incluye:

- a. Preguntas y Respuestas, sin límite establecido, a los Expertos de Watson a través de las solicitudes enviadas mediante la página IBM Support Portal para cinco (5) usuarios; y
- b. Acceso al curso online de consultoría on demand de la Watson Academy.
- c. Boletín periódico de consultoría on demand; y

Tres (3) horas de tiempo de tutorización, que puede utilizarse remotamente para las actividades de consultoría que puedan ser solicitadas por el Cliente durante el plazo de este Servicio de Cloud. El alcance del trabajo que se debe realizar durante esta actividad, así como las fechas, deberán ser mutuamente acordados por ambas partes por escrito antes de la prestación del servicio. El tiempo de tutorización por parte de los Expertos en la Materia se puede usar de una sola vez o en actividades múltiples pero debe programarse en bloques de un mínimo de treinta (30) minutos. El tiempo de tutorización por parte de los Expertos en la Materia no es reembolsable y vencerá al final del período de tres (3) meses. Este Servicio de Cloud se centra en ayudar a los Clientes que trabajan con los siguientes productos de disponibilidad general (no 'obsoletos', 'experimentales' o 'beta'):

- Watson APIs Watson Studio, Watson Knowledge Catalog y Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Este Servicio de Cloud tiene como objetivo prestar asistencia en una amplia gama de temas, incluyendo:

- Arquitectura de la Solución
- Planificación del Despliegue
- Prácticas recomendadas de funcionamiento
- Asistencia para la Actualización o la Migración
- Tutorización sobre las API
- Coaching sobre diagnóstico
- Prueba / Orientación para el ajuste del rendimiento
- Conocimientos / Uso Compartido de Habilidades / Tutorización
- Mantenimiento de la solución heredada / existente

El Servicio de Cloud se proporcionará para un máximo de cinco (5) usuarios autorizados designados por el Cliente.

Este Servicio de Cloud no reemplaza el rol de la organización de Soporte de IBM, que debe seguir siendo la gestora de los problemas técnicos. Los incidentes técnicos quedan fuera del alcance de este Servicio de Cloud. IBM pondrá a disposición el manual de soporte de IBM SaaS, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos para productos específicos.

IBM realizará esfuerzos comercialmente razonables para responder dentro de las 16 horas estándar de servicio (2 días laborables) entre las ocho 8:00 de la mañana y las cinco 17:00 de la tarde, de lunes a viernes, en el lugar de trabajo del personal de IBM, excluidos los festivos locales. Las preguntas

consideradas fuera del alcance serán procesadas con orientación sobre la ruta alternativa más adecuada para que el Cliente obtenga la asistencia requerida. Este Servicio de Cloud está disponible solo en inglés.

#### **1.1.8 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium)**

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting proporciona al Cliente acceso a los recursos expertos en aspectos cognitivos de IBM de forma remota y suplementaria, durante todas las fases del ciclo de vida del proyecto durante un período de tres (3) meses tras el registro del Cliente en IBM Support Portal.

Este Servicio de Cloud incluye:

- a. Preguntas y Respuestas, sin límite establecido, a los Expertos de Watson a través de las solicitudes enviadas mediante la página IBM Support Portal para diez (10) usuarios;
- b. Acceso al curso online de consultoría on demand de la Watson Academy;
- c. Boletín periódico de consultoría on demand;
- d. Llamadas de contacto semanales, con una duración no superior a una (1) hora, alojadas por IBM para debatir proyectos, preguntas e inquietudes del Cliente, así como servicios potenciales; y
- e. Cuarenta y ocho (48) horas de tiempo de tutorización, que se utilizarán para las actividades que puedan ser solicitadas por el Cliente durante el plazo de este Servicio de Cloud. El alcance del trabajo que se debe realizar durante esta actividad, así como las fechas y la ubicación (desarrollado remotamente o en una ubicación de IBM) deberán ser mutuamente acordados por ambas partes por escrito antes de la prestación del servicio. El tiempo de tutorización por parte de los Expertos en la Materia se puede usar de una sola vez o en actividades múltiples, pero debe programarse en bloques de un mínimo de ocho (8) horas cuando se preste en una ubicación de IBM o en bloques de una (1) hora para la prestación remota. El tiempo de tutorización por parte de los Expertos en la Materia no es reembolsable y vencerá al final del período de tres (3) meses.

Este Servicio de Cloud se centra en ayudar a los Clientes que trabajan con los siguientes productos de disponibilidad general (no 'obsoletos', 'experimentales' o 'beta'):

- Watson APIs, Watson Studio, Watson Knowledge Catalog y Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Este Servicio de Cloud tiene como objetivo prestar asistencia en una amplia gama de temas, incluyendo:

- Arquitectura de la Solución
- Planificación del Despliegue
- Prácticas recomendadas de funcionamiento
- Asistencia para la Actualización o la Migración
- Tutorización sobre las API
- Coaching sobre diagnóstico
- Prueba / Orientación para el ajuste del rendimiento
- Conocimientos / Uso Compartido de Habilidades / Tutorización
- Mantenimiento de la solución heredada / existente

Este Servicio de Cloud se proporcionará para un máximo de diez (10) usuarios autorizados designados por el Cliente.

Este Servicio de Cloud no reemplaza el rol de la organización de Soporte de IBM, que debe seguir siendo la gestora de los problemas técnicos. Los incidentes técnicos quedan fuera del alcance de este Servicio de Cloud. IBM pondrá a disposición el manual de soporte de IBM SaaS, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos para productos específicos.

IBM realizará esfuerzos comercialmente razonables para responder dentro de las 16 horas estándar de servicio (2 días laborables) entre las ocho 8:00 de la mañana y las cinco 17:00 de la tarde, de lunes a viernes, en el lugar de trabajo del personal de IBM, excluidos los festivos locales. Las preguntas consideradas fuera del alcance serán procesadas con orientación sobre la ruta alternativa más adecuada para que el Cliente obtenga la asistencia requerida. El Servicio de Cloud está disponible solo en inglés.

## 2. **Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos**

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM (DPA) que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> y el Suplemento del DPA adjunto se aplican al Contrato y lo complementan, siempre que el Reglamento General de Protección de Datos europeo actual resulte de aplicación a los datos personales proporcionados por el Cliente.

## 3. **Nivel de Servicio y Soporte Técnico**

Las siguientes condiciones se aplican a IBM Watson Expert Services - On Demand Consulting (Standard) Cloud Service y On Demand Consulting (Premium) Cloud Service.

IBM realizará esfuerzos comercialmente razonables para responder dentro de las 16 horas estándar de servicio (2 días laborables) entre las ocho 8:00 de la mañana y las cinco 17:00 de la tarde, de lunes a viernes, en el lugar de trabajo del personal de IBM, excluidos los festivos locales. Las preguntas consideradas fuera del alcance serán procesadas con orientación sobre la ruta alternativa más adecuada para que el Cliente obtenga la asistencia requerida. El Servicio de Cloud está disponible solo en inglés.

## 4. **Información de Derechos de Titularidad y Facturación**

### 4.1 **Métricas de Cargo**

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

- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.

### 4.2 **Cargos de Servicios Remotos**

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

## 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 **Materiales**

Los materiales creados por IBM en la realización de estas ofertas y entregados al Cliente (excluidos los trabajos existentes en los que se puedan basar estos materiales) son trabajos creados para contratación, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, y son propiedad del Cliente. El Cliente concede a IBM una licencia irrevocable, permanente, no exclusiva, internacional y pagada en su totalidad para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar, sublicenciar, distribuir y preparar trabajos derivados basados en estos materiales.

### 5.2 **Feedback**

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 todo el Feedback que proporcione el Cliente.

### 5.3 **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.

### 5.4 **Entregables**

Se proporcionarán al Cliente los elementos siguientes. Todos los elementos se entregarán en formato de copia digital.

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



#### 5.4.1 Entregables para IBM Watson Expert Services – Design (apartado 1.1.1)

Elemento para entregar	Objetivo y Contenido	Tipo de Entregable
Recapitulación del Taller de Diseño	<p>Recapitulación en un formato de presentación que resume los ejercicios del taller y sus conclusiones. La recapitulación incluirá una síntesis de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapas de empatía para usuarios destinatarios;</li> <li>• Escenarios reales ("AS IS");</li> <li>• Ideas y declaraciones de necesidades para los usuarios destinatarios;</li> <li>• Escenarios de previsión futura ("TO BE") para los usuarios destinatarios;</li> <li>• Priorización de un máximo de tres (3) escenarios de previsión futura al nivel de las capacidades cognitivas de IBM Watson; y</li> <li>• Hoja de Ruta general para implementar el máximo de tres (3) escenarios de previsión futura.</li> </ul>	Material del Proyecto

\*Incluye los Trabajos Existentes de IBM.

#### 5.4.2 Entregables para IBM Watson Expert Services – Learn (2 day) (apartado 1.1.2)

Elemento para entregar	Objetivo y Contenido	Tipo de Entregable
Plantilla del Documento de Requisitos Previos*	La Plantilla del Documento de Requisitos Previos se presentará y revisará durante la sesión de inicio de proyecto. Se espera que el Cliente complete el documento según las instrucciones antes del compromiso.	Material del Proyecto
Libro de Trabajo de Aprendizaje*	Consta de los detalles críticos del compromiso y capta todos los elementos de acción identificados y conseguidos como parte de la sesión de Aprendizaje.	Material del Proyecto
Resumen del Feedback del Módulo Learn*	Documenta el Feedback de los SMEs del Cliente y partes interesadas sobre su experiencia con las tecnologías Watson y aporta los siguientes pasos recomendados para el Cliente.	Material del Proyecto

\*Incluye los Trabajos Existentes de IBM.

#### 5.4.3 Entregables para IBM Watson Expert Services – Learn (4 day) (apartado 1.1.3)

Elemento para entregar	Objetivo y Contenido	Tipo de Entregable
Plantilla del Documento de Requisitos Previos*	La Plantilla del Documento de Requisitos Previos se presentará y revisará durante la sesión de inicio de proyecto. Se espera que el Cliente complete el documento según las instrucciones antes del compromiso.	Material del Proyecto
Libro de Trabajo de Aprendizaje*	Consta de los detalles críticos del compromiso y capta todos los elementos de acción identificados y conseguidos como parte de la sesión de Aprendizaje	Material del Proyecto
Resumen del Feedback del Módulo Learn*	Documenta el Feedback de los SMEs del Cliente y partes interesadas sobre su experiencia con las tecnologías Watson y aporta los siguientes pasos recomendados para el Cliente.	Material del Proyecto

\*Incluye los Trabajos Existentes de IBM.

#### 5.4.4 Entregables para IBM Watson Expert Services – Plan (apartado 1.1.4)

Elemento para entregar	Objetivo y Contenido	Tipo de Entregable
Plantilla del Inventario de Contenido*	Documenta los metadatos que describen el contenido utilizado por los actores del proceso de negocio. Estos metadatos se utilizan para determinar la implementación de la solución y los requisitos operativos en la Arquitectura de la Solución.	Material del Proyecto

Elemento para entregar	Objetivo y Contenido	Tipo de Entregable
Plantilla del Libro de Trabajo de la Arquitectura de la Solución*	Conjunto predefinido de plantillas que documenta la estructura de una solución (alcance del negocio, flujos de procesos futuros, modelo de componente lógico, modelo operativo general, diagramas de interacción de componentes, riesgos, problemas), una Evaluación de Viabilidad y una Hoja de Ruta de Desarrollo. Este conjunto de plantillas tiene el formato MS Word, MS PowerPoint, MS Excel o JPG adecuado al tipo de información que se captará.	Material del Proyecto
Plantilla de la Presentación de Resumen de Recapitulación del Taller*	Una plantilla de la presentación de recapitulación proforma en formato MS PPT que se utiliza para orientar la creación de la presentación de recapitulación por parte del equipo de desarrollo.	Material del Proyecto

\*Incluye los Trabajos Existentes de IBM.

#### 5.4.5 Entregables para IBM Watson Expert Services – Build (apartado 1.1.5)

Elemento para entregar	Objetivo y Contenido	Tipo de Entregable
Agenda de la Reunión de Inicio de Proyecto*	Plan para la sesión de 3 días. El plan incluirá la agenda, los participantes y cualquier requisito previo.	Material del Proyecto
Agenda de la Sesión de Planificación de Prototipo*	Agenda de la sesión, incluidos los horarios, y responsabilidad de presentar información, como los Casos de Uso o la arquitectura.	Material del Proyecto
Plantillas de Requisito Previo del Módulo Build*	Requisitos previos para garantizar un compromiso satisfactorio de 4 semanas. Los requisitos previos incluyen el Documento de Escenario del Usuario, el Documento de Caso de Uso Detallado, el Documento de Trazabilidad de Requisitos y el Documento de Macrodiseno de la Arquitectura.	Material del Proyecto
Informe de la Sesión de Planificación de Prototipo*	Documenta las conclusiones de la sesión. El informe incluirá requisitos, arquitectura, dependencias y suposiciones.	Material del Proyecto
Plan de Implementación del Prototipo*	Actividades de base para implementar una solución frente a las APIs de Watson. Este plan de implementación se centra en actividades y metodología.	Material del Proyecto
Informe de Punto de Comprobación de Sprint*	Un informe dinámico que documenta las interacciones entre IBM y el equipo de desarrollo del Cliente para captar decisiones y feedback.	Material del Proyecto
Plan de Despliegue de Solución Piloto*	Plan para la siguiente fase del compromiso, una solución piloto desplegable que cree el prototipo.	Material del Proyecto

\*Incluye los Trabajos Existentes de IBM.

#### 5.4.6 Entregables para IBM Watson Expert Services – Deploy (apartado 1.1.6)

Elemento para entregar	Objetivo y Contenido	Tipo de Entregable
Requisitos Previos de Watson Expert Services Deploy*	Requisitos previos para garantizar un compromiso satisfactorio. Los requisitos previos incluyen Casos de Uso, Escenarios del Usuario y arquitectura para la solución propuesta.	Material del Proyecto
Documentos de Metodología de Soporte (Según corresponda) *	En base a módulos anteriores de Expert Services, determinados Escenarios de Caso de Uso, Documentos de Diseño de Soluciones, Escenarios del Usuario y otros documentos pueden ser útiles como ayuda para el compromiso. Los documentos se proporcionarán según la disponibilidad.	Material del Proyecto

Elemento para entregar	Objetivo y Contenido	Tipo de Entregable
Plan de Implementación de la Plantilla *	Actividades de base para implementar una solución frente a las APIs de Watson. Este plan de implementación se centra en actividades y metodología.	Material del Proyecto

\*Incluye los Trabajos Existentes de IBM.

## 5.5 Definiciones

**Contenido:** El contenido es el definido en el Acuerdo de Servicios de Cloud, en el Acuerdo de Relación con Clientes o en las Condiciones Generales de los Servicios de Cloud, según corresponda, e incluye, a título enunciativo y no limitativo, bases de datos, 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.

**Hoja de Ruta de Desarrollo:** conjunto de tareas de desarrollo generales que describen aquello que es necesario para implementar una solución y/o abordar las áreas con incertidumbres, y sus interdependencias asociadas para ser utilizadas como entrada para la creación de un plan de desarrollo detallado.

**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 contrato de licencia o contrato de suscripción cloud independiente ("Trabajos Existentes bajo Licencia"). Los ejemplos de Trabajo con Licencia Existente podría incluir IBM Watson e IBM Content. 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.

**Modelo Operativo General:** definición de las interconexiones e interacciones entre los sistemas de TI implicados en una solución. Identifica los límites físicos y sirve como contexto para identificar los requisitos no funcionales de una solución.

**IBM Cloud:** plataforma en un entorno cloud en la cual el Cliente despliega aplicaciones que el Cliente desarrolla con los servicios Watson Developer Cloud.

**IBM Design Thinking:** marco para que los equipos entiendan y generen excelentes resultados para el usuario a velocidad y escala empresarial. El uso de IBM Design Thinking comienza con un enfoque en los resultados del usuario, un equipo multidisciplinario y un espíritu de reinención constante. IBM ha conjuntado estas piezas en un poderoso modelo de comportamiento y un conjunto de prácticas clave para dimensionar Design Thinking para poder abarcar los proyectos más complejos.

**IBM Watson:** una plataforma de análisis de IBM que consiste en una plataforma de sistemas cognitivos que utiliza tecnologías de tratamiento de lenguaje natural, tratamiento de imágenes, señales y texto, y aprendizaje automático, u otras prestaciones cognitivas para analizar y tratar 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.

**Persona:** descripción prototípica de un individuo que actúa en un conjunto particular de roles en relación con un proceso de negocio dentro de una empresa. El concepto es equivalente al de **actor** o **usuario destinatario**. Esta descripción capta la esencia de las personas involucradas en los procesos de negocio proporcionados. Esta esencia incluye temas tales como: el alcance de la responsabilidad y los objetivos del negocio, su modo de trabajo (por ejemplo, trabajo en la oficina, viajes).

**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.

**Prueba de Concepto:** una prueba de concepto (POC) es una actividad en la cual el objetivo es demostrar la viabilidad de la aplicación de una tecnología (o un conjunto de tecnologías) para alcanzar un resultado de negocio deseado. Una POC no es una solución integral, pero produce suficientes artefactos demostrables para la confirmación positiva de que la tecnología, con suposiciones adecuadas, puede alcanzar un resultado de negocio deseado. Una POC difiere de una Prueba de Tecnología (POT)

en que una POC utilizará contenido del negocio real (por ejemplo, un Caso de Uso real relacionado con el negocio) como base para la POC.

**Arquitectura de la Solución:** descripción de la estructura, la interacción y los requisitos de los componentes de TI que dan soporte a actividades u operaciones del negocio orientadas y discretas para una empresa.

**Caso Práctico:** conjunto de acciones, eventos o pasos, generalmente entre un actor y un sistema, para lograr un resultado deseado. El actor puede ser una persona u otro sistema externo.

**Escenario del Usuario:** descripción completa de la interacción del usuario final con la solución IBM Watson 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.

**Evaluación de la Viabilidad:** revisión de la Arquitectura de la Solución centrada en determinar la viabilidad de la creación la solución definida. Proporciona una lista de problemas y posibles acciones de mediación para cualquier área problemática identificada.

### Suplemento del Anexo de Tratamiento de Datos

Este Suplemento del Anexo de Tratamiento de Datos (Suplemento del DPA) especifica el DPA para los siguientes servicios:

- IBM Watson Expert Services – Design
- IBM Watson Expert Services – Learn (2 day and 4 day)
- IBM Watson Expert Services – Plan
- IBM Watson Expert Services – Build
- IBM Watson Expert Services – Deploy
- IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard y Premium)

#### 1. Tratamiento

IBM tratará Datos Personales del Cliente para el Servicio, como se describe en la Descripción del Servicio y como se complementa y se especifica en este Suplemento del DPA.

##### 1.1 Actividades de Tratamiento

Las actividades de tratamiento con respecto a los Datos Personales del Cliente son las siguientes:

- Combinaciones
- Supresiones
- Ocultaciones
- Oscurecimientos
- Análisis
- Lecturas
- Recepciones
- Envíos
- Usos compartidos
- Almacenamientos
- Transformaciones
- Actualizaciones

#### 2. Datos Personales del Cliente

##### 2.1 Categorías de Interesados

- Empleados del Cliente (incluidos trabajadores temporales, voluntarios, empleados temporalmente asignados, personal en prácticas, jubilados, individuos que han recibido oferta de empleo y candidatos)
- Empleados de filiales del Cliente (incluidos trabajadores temporales o eventuales, voluntarios, cesionarios, aprendices, jubilados, precontratados y aspirantes)
- Clientes (potenciales) del Cliente (si estos Clientes [potenciales] son personas físicas)
- Business Partners del Cliente (si estos Business Partners son personas físicas)
- Visitantes del Cliente
- Proveedores y contratistas del Cliente (si estos proveedores y contratistas son personas físicas)
- Agentes, consultores y otros expertos profesionales (contratistas) del Cliente

La lista a la que se hace referencia anteriormente representa información sobre las Categorías de Interesados cuyos Datos Personales normalmente pueden tratarse en el Servicio. Dada la naturaleza de los Servicios, el Cliente acepta que IBM no puede verificar ni realizar el mantenimiento de la lista anterior de Categorías de Interesados. Por consiguiente, el Cliente notificará a IBM cualquier cambio solicitado

de la lista anterior por correo electrónico. IBM tratará los Datos Personales de todos los Interesados definidos anteriormente de conformidad con el Contrato. Si los cambios en las listas de las Categorías de Interesados requieren cambios en el Tratamiento acordado, el Cliente deberá proporcionar Instrucciones Adicionales a IBM según lo establecido en el DPA.

## **2.2 Tipos de Datos Personales y Categorías Especiales de Datos Personales**

### **2.2.1 Tipos de Datos Personales**

La siguiente lista establece los Tipos de Datos Personales del Cliente que normalmente pueden tratarse en el Servicio específico:

- Capacidades y Cualificaciones del Individuo
  - Información del Empleo y la Profesión
- Características del Individuo
  - Opinión
  - Intereses y Preferencias Personales
- Hábitos y Actividades de la Persona
  - Comportamiento
  - Datos referentes a Recursos Consumidos
- Identidad del Individuo
  - Individuo
  - Acceso Online y Credenciales de Autenticación
  - Conexión Online y Datos de Conectividad de Red
  - Identificador Online
  - Nombre de Persona
  - Identificadores Tecnológicos

### **2.2.2 Categorías Especiales de Datos Personales**

Las Categorías Especiales de Datos Personales del Cliente que normalmente pueden tratarse en el Servicio son:

- Ninguna.

### **2.2.3 General**

Las listas establecidas en los apartados 2.2.1 y 2.2.2 anteriores son información sobre los Tipos de Datos Personales del Cliente y las Categorías Especiales de Datos Personales del Cliente que normalmente pueden tratarse en el Servicio.

Dada la naturaleza de los Servicios, el Cliente acepta que IBM no puede verificar ni realizar el mantenimiento de la lista anterior de los Tipos de Datos Personales del Cliente y las Categorías Especiales de Datos Personales del Cliente. Por consiguiente, el Cliente notificará a IBM cualquier cambio solicitado de las listas anteriores por correo electrónico. IBM tratará todos los Tipos de Datos Personales del Cliente y las Categorías Especiales de Datos Personales del Cliente definidas anteriormente de conformidad con el Contrato. Si los cambios en las listas de los Tipos de Datos Personales del Cliente y las Categorías Especiales de Datos Personales del Cliente requieren cambios en el Tratamiento acordado, el Cliente deberá proporcionar Instrucciones Adicionales a IBM según lo establecido en el DPA.

## **3. Medidas Técnicas y Organizativas y Asignación de Responsabilidades**

Las medidas técnicas y organizativas (TOMs), incluyendo las áreas de responsabilidad de cada parte, aplicables al Servicio deberán determinarse al inicio del proyecto. El Cliente confirma su obligación de implementar TOMs apropiadas dentro de su propia área de responsabilidad, según se define anteriormente o según lo exija la Legislación de Protección de Datos aplicable.

#### **4. Supresión y Devolución de Datos Personales del Cliente**

El Cliente podrá destruir y/o realizar una copia de los Datos Personales del Cliente hasta el vencimiento o la Terminación del Contrato. IBM suprimirá todos los Datos Personales del Cliente al final del Servicio.

#### **5. Transferencia de Datos Internacional**

- Ninguna.

#### **6. Delegado de Protección de Datos y Otros Responsables**

El Cliente es responsable de proporcionar información completa, precisa y actualizada sobre su delegado de protección de datos y otros Responsables (incluyendo sus delegados de protección de datos) por correo electrónico.

#### **7. Persona de Contacto de Privacidad de IBM**

Se puede acceder a la persona de contacto de privacidad de IBM en la dirección [DPA.Help.project@uk.ibm.com](mailto:DPA.Help.project@uk.ibm.com).