

Descripción del Servicio

IBM Watson Assistant Premium Reserved

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

El Servicio de Cloud IBM Watson Assistant Premium Reserved permite a los usuarios añadir prestaciones conversacionales a las aplicaciones que desarrollan, utilizando la comprensión de lenguaje natural y la interacción convencional a través de la interfaz de usuario o la API del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud es un despliegue de tipo single-tenant con componentes computacionales aislados, datos cifrados en tránsito y en reposo, en una infraestructura IBM Cloud compartida.

IBM Cloud es requisito previo técnico para utilizar el servicio IBM Watson Assistant Premium Reserved. Los usuarios nuevos pueden registrarse para el acceso a través del formulario de registro online: <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

Este Servicio de Cloud concede derecho de titularidad al Cliente de una Instancia de uso basada en una Dimensión del Entorno que tenga un número máximo predefinido de llamadas de API por mes, de la siguiente manera:

Dimensión del Entorno	Número de llamadas de API por mes
IBM Watson Premium Reserved 20,000 API Calls	Un máximo de 20.000 llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 100,000 API Calls	Un máximo de 100.000 llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 250,000 API Calls	Un máximo de 250.000 llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 500,000 API Calls	Un máximo de 500.000 llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 API Calls	Un máximo de 1.000.000 de llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 API Calls	Un máximo de 2.000.000 de llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 API Calls	Un máximo de 3.000.000 de llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 API Calls	Un máximo de 5.000.000 de llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 API Calls	Un máximo de 10.000.000 de llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 API Calls	Un máximo de 15.000.000 de llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 API Calls	Un máximo de 20.000.000 de llamadas de API
IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 API Calls	Un máximo de 30.000.000 de llamadas de API

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de la práctica que sea habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los

estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DF7F84500FA711E69DCADF455C6AF151>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

2.1 Condiciones Sustitutivas de la Ficha de Datos

La Ficha de Datos establece los Tipos de Datos Personales y las Categorías Especiales de Datos Personales que normalmente pueden tratarse en el Servicio de Cloud. El Cliente no debe utilizar los Tipos de Datos Personales, las Categorías Especiales de Datos Personales ni otros Datos Personales de este Servicio de Cloud como datos de entrenamiento o datos utilizados para enriquecer el Servicio de Cloud y los modelos personalizados.

3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el período durante el cual el tratamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

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

3.2 Niveles de Servicio

Este SLA no se aplica al conjunto de herramientas, utilizado para crear y configurar el Servicio de Cloud, que se proporciona como parte del Servicio de Cloud.

IBM proporciona un SLA de disponibilidad de tiempo de actividad del 99,9% para este Servicio de Cloud configurado para alta disponibilidad si los servicios se prestan en múltiples entornos en centros de datos geográficamente dispersos dentro de una Región especificada por IBM. Una Región de IBM es una ubicación geográfica designada en la que se alojan los datos. El Cliente es elegible para recibir crédito según lo siguiente:

Nivel de Servicio de Disponibilidad de Entorno Premium Múltiple de Alta Disponibilidad	Nivel de Servicio de Disponibilidad de Entorno Premium Único	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	Menos del 99,5%	10%
Menos del 99,5%	Menos del 99%	25%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

4. Soporte Técnico

El soporte técnico para el Servicio de Cloud se proporciona a través de <https://developer.ibm.com/bluemix/> o en Stack Overflow, en <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix>. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

El Cliente puede enviar un ticket de soporte que describa el problema de acuerdo con los procedimientos de la política de soporte aplicable. Las políticas de soporte para los Servicios de Plataforma e Infraestructura están disponibles en la Interfaz de Usuario de IBM Cloud y proporcionan detalles de las opciones de soporte disponibles, así como información sobre el acceso, las horas laborables de soporte, la clasificación de la severidad y las limitaciones y los recursos de soporte. IBM llevará a cabo las acciones posibles comercialmente razonables para responder a las solicitudes de soporte; sin embargo, no existe un objetivo de tiempo de respuesta especificado para el soporte de nivel básico.

A menos que se acuerde lo contrario por escrito, el soporte está disponible sólo para el Cliente (y sus usuarios autorizados) y no para los usuarios finales de las soluciones del Cliente. El Cliente es el único responsable de proporcionar todo el soporte al Cliente y los servicios a los usuarios finales del Cliente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

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

- Instancia es una unidad de medición con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medición especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medición supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

Los cargos por uso en exceso se calcularán sobre una base de Instancia, donde cada Instancia consta de 1.000 Llamadas de API

5.3 Frecuencia de facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

5.4 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE. Las renovaciones están sujetas a un aumento de precio anual, según se especifique en un presupuesto. En el caso de que la renovación automática se realice después de la recepción de un aviso de retirada del Servicio de Cloud por parte de IBM, el plazo de renovación terminará en la fecha más próxima siguiente: el final del plazo de renovación actual o la fecha de retirada anunciada.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Entrega continua y mejoras de modelos

7.2.1 Prestación Continua

Este Servicio de Cloud opera con un modelo de entrega continua, que permite realizar actualizaciones sin ningún tiempo de inactividad del Cliente.

7.2.2 Mejoras del Modelo

IBM puede mejorar de forma periódica los modelos de aprendizaje subyacentes del Servicio de Cloud, en función del aprendizaje, con el fin de mejorar su rendimiento. Los modelos existentes que el Cliente ha creado en un despliegue del Servicio de Cloud no se verán afectados de manera inmediata. Los modelos caducados se actualizarán al modelo actual, si todavía no lo ha hecho el Cliente, sin la interrupción del Servicio de Cloud. Todo nuevo modelo en formación incorporará el último modelo disponible.

7.2.3 Copia de seguridad

El Servicio de Cloud ofrece prestaciones de copia de seguridad gestionadas por IBM a las bases de datos del Cliente que contienen formación y/o datos de modelos personalizados sin coste adicional. Las copias de seguridad se guardan en las zonas de disponibilidad en la región en los centros de datos IBM Cloud mediante el almacenamiento de objetos basado en la siguiente programación de retención:

- Copias de seguridad diarias durante 7 días
- Copias de seguridad semanales durante 4 semanas
- Copias de seguridad mensuales durante 3 meses

Cada copia de seguridad representa la versión más actualizada de los datos tal como existen en el momento específico. Los períodos de retención fluyen el uno en el otro; la última copia de seguridad para el período representa la primera copia de seguridad para la ventana temporal de mayor duración (por ejemplo, la copia de seguridad del día 7 representa la primera copia de seguridad semanal). Las copias de seguridad se eliminan a medida que va pasando el tiempo y se pueden proporcionar al Cliente, pero solo en el caso de Recuperación tras Desastre de IBM (por ejemplo, errores generalizados del sistema, datos dañados, etc.)

Las copias de seguridad de los datos tienen una indicación de fecha y hora; el Cliente debe trabajar con IBM para identificar el día y la ubicación alojada por IBM donde desea realizar la restauración.

7.3 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 Contrato), no exclusiva, no transferible, 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. 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. Declaraciones son los términos y las frases para Intenciones específicas utilizados como base de la formación para los Servicios de Cloud de IBM. Intenciones son el objetivo 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 de Cloud de IBM puede elegir el flujo de diálogo correcto para responder a ella.

7.4 Feedback

El Cliente puede sugerir que IBM mejore IBM Watson ("Feedback"). El Cliente no tiene ninguna obligación de proporcionar Feedback e IBM tiene libertad para utilizar todo el Feedback que proporcione el Cliente.