

Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 Programas de IBM Asociados

Los servicios de IBM Emptoris Managed Cloud Delivery no incluyen la Suscripción y el Soporte para el programa de IBM asociado. El Cliente manifiesta que el Cliente ha adquirido (1) los derechos de titularidad de licencia y (2) la Suscripción y Soporte necesarios para el programa de IBM. Durante el Período de Suscripción de SaaS IBM, para recibir la Suscripción y el Soporte para los programas de IBM, el Cliente deberá mantener actualizados la Suscripción y el Soporte para los programas de IBM. Durante la vigencia de este acuerdo, cada Instancia del SaaS IBM se especifica en el Documento Transaccional sólo podrá utilizar versiones de Programas IBM compatibles, definidos en el documento IBM Support Lifecycle como con soporte estándar vigente en la actualidad.

2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.

- b. **Conexión:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Conexión es un enlace o asociación de una BD, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo a SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Conexiones establecidas o realizadas a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

3.1 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

4. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

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

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique por escrito su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el período de suscripción del SaaS IBM que expira se renovará automáticamente por un plazo de una duración equivalente al plazo de suscripción inicial, bajo el mismo precio y la misma frecuencia de facturación.

En relación con el uso continuado, el SaaS IBM seguirá estando disponible por meses, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de resolución con 90 días de antelación. El SaaS IBM seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

5. Soporte Técnico

Después de que IBM notifique al Cliente que el acceso al SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de teléfono, correo electrónico, foros en línea y un sistema de informes de problemas en línea. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte de SaaS IBM y por tanto se rigen por estas Condiciones de Uso. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de informes de problemas en línea, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el manual IBM Software as a Service Support Handbook.

Las severidades siguientes se utilizan para realizar un seguimiento de los tickets de soporte para el SaaS IBM:

Severidad	Definición de Severidad
1	<p>Los problemas con Impacto de negocio crítico/caída del servicio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No se puede utilizar el producto ni continuar trabajando de forma razonable con el producto en una Instancia de producción. ● Se ha vulnerado la seguridad del producto. ● Se están produciendo daños en los datos. ● El proveedor y el comprador no pueden presentar ofertas (a través de la IU y a través de la importación). ● Ningún usuario puede crear contratos, abrir un idioma de contrato, aprobar ni ejecutar contratos. ● El canal de cuentas por pagar y del libro mayor del Cliente no genera archivos ni los resultados esperados, lo cual afecta a la capacidad para pagar facturas sin una solución alternativa.

Severidad	Definición de Severidad
2	Los problemas con Impacto de negocio significativo son: <ul style="list-style-type: none"> ● Los componentes críticos del producto no funcionan correctamente. ● El comportamiento ha creado un impacto negativo significativo en la productividad. ● Los usuarios no reciben las invitaciones a eventos. ● Las reglas y los flujos de trabajo de aprobación de contratos no funcionan correctamente. ● Los pedidos no se transmiten correctamente a los proveedores. ● El lector de facturas no está operativo. ● El flujo de trabajo de aprobación de facturas no funciona según se ha diseñado. ● Las facturas no se están asignando según se ha diseñado.
3	Los problemas con Impacto de negocio menor son: <ul style="list-style-type: none"> ● Los componentes del producto no funcionan correctamente aunque hay disponible una solución alternativa. ● Una característica no esencial no está disponible y no hay solución alternativa. ● No se pueden adjuntar documentos a los elementos del evento. ● Formato incorrecto de la plantilla de notificación. ● Características no críticas del software están generando resultados inesperados.
4	Los problemas con Impacto de negocio mínimo son: <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de información sobre el producto ● Clarificación de la documentación del producto ● Cómo exportar un evento ● Cómo planificar un trabajo de creación de informes

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Sitios o Servicios de Terceros

Si el Cliente o un usuario de SaaS IBM transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con la oferta SaaS IBM o puesto a disposición por éste, el Cliente y el usuario de IBM otorgarán el consentimiento necesario para permitir a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario de SaaS IBM y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

6.2 Conformidad con Safe Harbor

IBM acata el Acuerdo de Safe Harbor US-EU ("US-EU Safe Harbor Framework") establecido por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de IBM, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Datos

6.3.1 Recopilación

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de SaaS IBM, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto.

6.3.2 Procesamiento

Para las transacciones realizadas en todos los Estados Miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza, se aplican las condiciones siguientes:

El Cliente acepta que IBM puede procesar contenido que incluya datos personales (según la definición de este término en la Directiva de la UE 95/46/EC) fuera de las fronteras de estos otros países: Australia, Bielorrusia, Canadá, Francia, Alemania, India, Irlanda, Holanda, Reino Unido y EE.UU. El Cliente acepta

que IBM puede, bajo aviso previo, modificar esta lista de países cuando razonablemente lo determine necesario para el aprovisionamiento de los SaaS IBM.

Cuando los Acuerdos de Safe Harbor entre Suiza y EE.UU de IBM no se apliquen a una transferencia de datos personales pertenecientes a Suiza o al Espacio Económico Europeo, las partes o sus filiales pueden firmar acuerdos estándar no modificados de Clausulas Modelo de la Unión Europea (EU Model Clause) en sus roles correspondientes, con las cláusulas opcionales eliminadas, conforme a la Decisión de la CE 2010/87/EU. Todos los conflictos o responsabilidades que surjan bajo estos acuerdos, incluso si aquellos son firmados por filiales, serán tratados por las partes como si el conflicto o la responsabilidad hubiese surgido entre las partes bajo las condiciones de este Acuerdo.

6.4 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

6.5 Contenido SaaS IBM

Diariamente se llevan a cabo copias de seguridad para las Instancias de producción, y semanalmente para las Instancias que no son de producción. IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente por un período máximo de 90 días para las instancias de producción y de 7 días para las Instancias que no son de producción. IBM únicamente mantiene copias de seguridad para la recuperación de desastres u otras acciones destinadas a restaurar el SaaS IBM y no con la finalidad de utilizarlas para recuperar datos suprimidos en el SaaS IBM por parte del Cliente. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del SaaS IBM para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no puede y no está obligada a recuperar los datos suprimidos.

Antes de la resolución del SaaS IBM, el Cliente puede utilizar cualquiera de las características de notificación o exportación del SaaS IBM proporcionadas para extraer datos. Los servicios de Extracción de Datos Personalizada están disponibles bajo un SOW independiente. Tras la recepción de una solicitud por parte del Cliente dentro del plazo de 30 días tras la resolución del SaaS IBM, IBM destruirá o devolverá al Cliente una copia electrónica del contenido del Cliente en formato de aplicación nativa. La certificación o la destrucción del contenido o la solicitud de una copia del contenido pueden realizarse poniéndose en contacto con el servicio de Soporte Técnico.

6.6 Tiempo de inactividad

La ventana de mantenimiento planificado para el SaaS IBM se especifica en el manual IBM Software as a Service Support Handbook. Pueden planificarse tiempos de inactividad adicionales por adelantado mediante una notificación al Cliente a través del servicio de Soporte al Cliente. Durante este plazo, el SaaS IBM puede estar o no disponible en función del tipo de mantenimiento planificado. El tiempo de inactividad durante esta ventana no se incluye en el cálculo de crédito de ningún SLA. IBM se reserva el derecho a tener tiempo de inactividad no planificado para casos de emergencia.

6.7 Servicios Adicionales

6.7.1 Actualizaciones de la Aplicación

IBM instalará y configurará actualizaciones de software para las Instancias de producción y las que no son de producción en un momento acordado mutuamente, siempre que la planificación acordada esté disponible.

IBM notificará la resolución del soporte para la versión del Programa IBM Asociado proporcionado como parte del SaaS IBM con 12 meses de antelación. IBM trabajará con el Cliente para migrar cada una de sus Instancias de SaaS IBM a una versión soportada de los Programas IBM Asociados antes de la resolución de la fecha de soporte. El Cliente será responsable de los costes de migración. Si no se completa la migración a una versión soportada del Programa IBM dentro del período de notificación, por una causa que no sea un retraso provocado exclusivamente por IBM o por sus subcontratistas, IBM puede resolver este acuerdo con un aviso por escrito al Cliente con 30 días de antelación.

6.7.2 Actualizaciones de BD

IBM replicará los contenidos de una BD de producción a una Instancia que no es de producción del Cliente una vez cada trimestre, para cada sistema que no es de producción comprado. Los servicios de

actualización se llevarán a cabo en un plazo acordado mutuamente, siempre que la planificación acordada esté disponible.

6.8 Certificados Proporcionados por el Cliente

El SaaS IBM se configurará para utilizar un URL de Internet proporcionado por IBM a menos que el Cliente solicite específicamente utilizar su propio URL de Internet. Si el Cliente decide utilizar su propio URL de Internet para el SaaS IBM, el Cliente asumirá toda la responsabilidad, el mantenimiento y los costes/costos de la renovación del URL y cualquier certificado necesario. El Cliente debe proporcionar todos los certificados y la información de configuración que sean necesarios a IBM antes de completarse el suministro del SaaS IBM del Cliente.

6.9 Recuperación tras desastre

En caso de interrupción grave del sistema, la recuperación ante desastres se llevará a cabo restaurando los datos de producción del Cliente a una de las Conexiones o las Instancias que no son de producción del Cliente y únicamente estará disponible si el Cliente ha comprado al menos una Instancia que no es de producción. La recuperación ante desastres únicamente está disponible para las Conexiones y las Instancias de producción. IBM realizará la recuperación de desastres utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar el Servicio del Cliente dentro de un Objetivo de Tiempo de Recuperación de 72 horas y con un Objetivo de Punto de Recuperación de 24 horas para las Conexiones o las Instancias de producción.

6.10 Restricciones para IBM Sourcing Managed Cloud Delivery and Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

La infraestructura para la oferta IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery se ha configurado para dar soporte a los aspectos siguientes:

- 300 Usuarios Simultáneos que ejecuten eventos de encuestas de compradores, RFP, RFI, RFQ, o
- 270 Usuarios Simultáneos que ejecuten subastas inversas y directas en inglés, o
- 60 Usuarios Simultáneos que ejecuten subastas inversas o directas en holandés o japonés.

Se definen como Usuarios Simultáneos los usuarios que han iniciado sesión en el sistema y están activos al mismo tiempo. El sistema puede configurarse para procesar un volumen adicional de Usuarios Simultáneos, dependiendo de varios factores. Pueden requerirse recursos adicionales de infraestructura para dar soporte a volúmenes de uso de mayor tamaño.

Si el Cliente utiliza la funcionalidad del Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE), donde el sistema de abastecimiento transmite datos al sitio Tenders Electronic Daily (TED), el Cliente es responsable de solicitar el registro al DOUE y pasar la prueba GAMMA. La transmisión de datos es exclusivamente entre el Cliente y este sitio tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

Apéndice A

1. Descripción de SaaS IBM

A continuación se describen las siguientes ofertas SaaS IBM:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

El Cliente recibirá los Servicios de Managed Cloud Delivery juntamente con la operación y el uso de, y el acceso a, el software del cual el Cliente tiene licencia, incluyendo servidores de producción, almacenamiento de producción y una conexión entre los servidores de producción e Internet. También proporcionaremos una plataforma de aplicación que no es de producción opcional (como se describe a continuación) si se especifica una instancia adicional en el Documento Transaccional. IBM integrará, instalará y configurará el equipo necesario para proporcionar los Servicios de Managed Cloud Delivery para el software bajo licencia descrito en el Documento Transaccional. Los Servicios de Managed Cloud Delivery no incluyen la migración de datos, que se llevará a cabo bajo una base temporal y material presupuestada, si se solicita y en el momento preciso. Es más, IBM proporcionará y mantendrá todo el hardware y el software necesario, hardware y software de comunicaciones, software de seguridad y otro tipo de software que sea razonablemente necesario para la operación y el mantenimiento de los Servicios de Managed Cloud Delivery. Los Usuarios Autorizados podrán acceder al software en el URL de Internet que se publica mediante el uso de un sistema equipado con una conexión a Internet y un navegador web moderno; las especificaciones deberán determinarse en el momento de iniciarse la aplicación administrada.

Una aplicación que no es de producción es una implementación de aplicación distinta de la plataforma de aplicación de producción. La plataforma de aplicación que no es de producción puede estar ubicada en un local diferente de la plataforma de aplicación de producción, a discreción nuestra. La plataforma de aplicación que no es de producción se destina principalmente para el uso como plataforma de pruebas, transferencia, formación o control de calidad, a discreción del Cliente.

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

El SaaS IBM permite aumentar las necesidades de capacidad por encima de la configuración del servidor estándar agregando servidores adicionales a la configuración.

3. IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator ofrece las funciones siguientes:

- el sistema de correlaciones dinámicas dirige las solicitudes del usuario para un contenido de aplicaciones seguras a un servidor óptimo;
- la tecnología de optimización de rutas identifica la vía de acceso óptima hasta la infraestructura original para recuperar el contenido de la aplicación dinámica;
- un protocolo de transporte optimiza la transparencia de las comunicaciones entre el servidor y el origen; y
- el servidor recupera el contenido de la aplicación solicitada y lo devuelve al usuario a través de conexiones optimizadas seguras.

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection proporciona una conexión cifrada de sitio a sitio entre el punto final de la red y el punto final de alojamiento de SaaS Emptoris. Todo el tráfico que fluye entre estos dos dispositivos se cifra de manera segura. Los datos se cifran en el punto de envío y se descifran en el punto de recepción utilizando los métodos y claves de cifrado estándar del sector. Se requiere una suscripción adicional si las Instancia que no son de producción requieren una Conexión de Red Privada Virtual.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database proporciona cifrado de los datos del Cliente almacenados en una instancia de BD dedicada utilizando una clave de cifrado para las ofertas SaaS IBM siguientes si se especifican en el Documento Transaccional:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Las claves de cifrado son claves almacenadas en un lugar seguro de claves y cada instancia de BD requiere claves exclusivas dedicadas. Ninguna de las claves se comparte aunque las instancias de BD estén contenidas en hardware compartido. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery e IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery no almacenan archivos adjuntos en la BD y por lo tanto no se cifrarán los datos de los archivos adjuntos.

El Cliente debe comprar una Instancia de BD cifrada de IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery para cada Instancia de producción y que no es de producción para la cual el Cliente quiera que se cifren los datos.

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio de Disponibilidad ("SLA") para SaaS IBM y es aplicable si se especifica en el Documento de Titularidad (POE) o en un Documento Transaccional.

Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del período de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía para el Cliente.

1. Definiciones

- a. **Crédito de Disponibilidad:** es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para SaaS IBM.
- b. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM de referente a un SLA no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. **Mes Contratado:** indica cada mes completo durante el plazo del SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- d. **Tiempo de Inactividad:** un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el SaaS IBM se ha detenido y ningún usuario del Cliente puede utilizar todos los aspectos del SaaS IBM para los que tiene permisos. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
 - Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
 - Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
 - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada a IBM por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- e. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un SLA.

2. Créditos de disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 para cada Evento en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Evento que ha afectado al uso del SaaS IBM. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Evento y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Evento.
- b. El Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. Los Créditos de Disponibilidad se basan en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que el Tiempo de Inactividad impactó al Cliente. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del SLA alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Evento en el mismo Mes Contratado.
- d. En el caso del Servicio empaquetado (SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de Disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio Empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente solo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de Disponibilidad en relación con más de un SaaS IBM de un paquete en un Mes Contratado.

- e. Si el Cliente ha adquirido SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento de SaaS IBM y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el SaaS IBM vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.
- f. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el diez por ciento (10 %) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para SaaS IBM.

3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado, que es la siguiente:

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total	= 2% de Crédito de Disponibilidad para el 98,8% de Nivel de Servicio Alcanzado durante el Mes Contratado
--	--

4. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente en relación con SaaS IBM.