

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

IBM Cognos Territory y Quota Management

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 Cognos Territory y Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory y Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory y Quota Management
- IBM Cognos Territory y Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory y Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory y Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory y Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory y Quota Management Data History Premium

2. Métricas de Cargo

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

- a. Acceso es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Acceso son los derechos para utilizar SaaS IBM. El Cliente debe obtener un único derecho de titularidad de Acceso para poder utilizar SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- b. Usuario Autorizado es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicadas para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- c. Participante Elegible es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Todo individuo o entidad que pueda ser elegido para participar en cualquier programa de entrega de servicios gestionado o seguido por SaaS IBM es un Participante Elegible. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Participantes Elegibles gestionados o seguidos por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- d. 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.

- e. Millones de Líneas de Registro es una medida con la que se puede obtener SaaS IBM. Un Registro son los datos que representan cualquier documento físico o electrónico gestionado por SaaS IBM, incluidos, a título enumerativo y no limitativo, los registros de detalle de llamadas, facturas, planes, pedidos de compra, presupuestos, recibos, devoluciones, pedidos de ventas, planificaciones y envíos. Las Líneas de Registro son los artículos de línea contenidos en el Registro y procesados mediante SaaS IBM. Deben adquirirse autorizaciones de Millones de Líneas de Registro suficientes para cubrir el número total de Líneas de Registro procesadas por SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o el Documento Transaccional del Cliente.
- f. Legacy Payee y Legacy Contract son unidades de medida con las que se puede adquirir SaaS IBM. Los tipos de medidas de cargo Legacy ya no se comercializan activamente a través de IBM. Sin embargo, IBM puede, a discreción, aceptar incrementar las autorizaciones existentes del Cliente para que utilice determinadas versiones de SaaS IBM ("Legacy SaaS") bajo un tipo de autorización Legacy. Las ofertas de SaaS IBM adquiridas bajo un tipo de medida de cargo Legacy se indican mediante la anotación "Legacy", en el nombre SaaS IBM en un POE. El uso por parte del Cliente de todos los Legacy SaaS está sujeto a las condiciones de medidas de cargo especificadas en el acuerdo de conformidad por el que el Cliente adquirió originalmente la capacidad de utilizar Legacy SaaS ("Acuerdo Legacy"). Bajo ninguna circunstancia los términos del Acuerdo Legacy se interpretarán como una ampliación del derecho del Cliente a utilizar Legacy SaaS más allá de la cantidad especificada en un POE, ni se considerará ningún término que no sean los términos de medidas de cargo de Legacy SaaS especificados regula el uso de la oferta SaaS IBM.

3. Cargos y Facturación

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

3.1 Cargo Mensual Parcial

El cargo mensual parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a SaaS IBM está disponible.

3.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso real por parte del Cliente durante el ciclo de facturación sobrepasa la autorización del Cliente, al Cliente se le facturará mensualmente el uso en exceso según las tarifas especificadas en el Documento Transaccional.

4. Opciones de Renovación de la Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (PoE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

4.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que expira mediante solicitud por escrito, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el Plazo de Suscripción que expira se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

4.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM en base a una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

4.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", SaaS IBM se resolverá al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

5. Soporte Técnico

Se ofrece soporte técnico para SaaS IBM durante el Período de Suscripción de conformidad con lo establecido en <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> u otro URL proporcionado posteriormente por IBM. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Ofertas básicas

Cada SaaS IBM incluye una instancia de producción, una instancia no de producción y hasta tres años de historial de datos.

6.2 Usuarios Externos de la Empresa del Cliente

Para los fines de SaaS IBM, el Cliente puede proporcionar acceso a los usuarios externos de la Empresa del Cliente. Dichos usuarios se considerarán Usuarios de SaaS IBM y tendrán la titularidad correspondiente. El Cliente continuará siendo responsable de garantizar el cumplimiento de estos términos por parte de los usuarios de SaaS IBM.

6.3 Roles de Usuario

Un Active Payee es un Participante Elegible que actualmente participa, ya sea de forma directa o indirecta, con el Cliente y está gestionado o seguido por SaaS IBM a fin de calcular y/o recibir salidas de los procesos de módulos incluidos, a título enunciativo pero no limitativo, los créditos y transacciones.

Un Inactive Payee es un Participante Elegible que actualmente no participa, ya sea directa o indirectamente, con el Cliente pero que, sin embargo, está siendo gestionado o seguido por SaaS IBM.

6.4 Limitación de No Producción

Si SaaS IBM se designa como de "No Producción", SaaS IBM solo podrá ser utilizado como parte de las actividades no productivas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en SaaS IBM mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas.

6.5 Data History Premium

Si el Cliente tiene autorización para Data History Premium, SaaS IBM incluye un máximo de siete años de historial de datos.

6.6 Programas de Gestión de Cumplimiento

SaaS IBM puede utilizarse para ayudar al Cliente a cumplir con las obligaciones que pueden derivarse de la legislación, las regulaciones, los estándares o las prácticas. Las orientaciones, los usos sugeridos o las instrucciones que se proporcionen con SaaS IBM no constituyen asesoramiento legal, financiero ni profesional; se recomienda al Cliente que obtenga su propio asesoramiento legal o de otro tipo de expertos. El Cliente es el único responsable de garantizar que tanto él como sus actividades, aplicaciones y sistemas cumplen con todas las leyes, regulaciones, estándares y prácticas aplicables. El uso de SaaS IBM no garantiza la conformidad con la legislación, las regulaciones, los estándares o las prácticas.

6.7 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 SaaS IBM o accesible por éste, el Cliente y el Usuario de IBM permitirán 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.

6.8 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.

Apéndice A

IBM Cognos Territory y Quota Management ("SaaS IBM") automatiza el proceso de determinar qué destinatarios y/o territorios recibirán créditos para transacciones de ventas al evaluar las reglas de créditos y de territorio. También contiene funciones para gestionar la distribución y entrada de presupuestos de ventas. SaaS IBM es una solución basada en web completamente nueva, que proporciona acceso a todos los usuarios a través de un navegador web para todas las funciones, tales como la configuración de reglas de créditos, jerarquías organizativas y procesos de generación de informes y gestión de presupuestos.

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es para los siguientes SaaS IBM:

- IBM Cognos Territory y Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory y Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory y Quota Management
- IBM Cognos Territory y Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory y Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory y Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory y Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory y Quota Management Data History Premium

IBM proporciona este SLA a sus Clientes sujeto a los siguientes términos. 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 este SLA no constituye ninguna garantía.

1. Definiciones

- a. "Contacto Autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- b. "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 el Servicio.
- c. "Reclamación" es una reclamación enviada por el Contacto Autorizado del Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- d. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante el plazo del Servicio 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.
- e. "Cliente" es una entidad que suscribe el Servicio directamente a través de IBM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial, incluidas las obligaciones de pago, de este contrato con IBM por el Servicio.
- f. "Tiempo de Inactividad" es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Servicio se ha detenido y ningún usuario puede utilizar todos los aspectos del Servicio para los que tiene permisos adecuados. A modo de aclaración, no existe "Tiempo de Inactividad" si algún usuario puede utilizar cualquiera de los aspectos del Servicio para el que se disponen de permisos apropiados. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:
 - Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado.
 - Fuerza Mayor.
 - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros.
 - Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda al Servicio mediante las contraseñas o el equipo del Cliente).
 - La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio.
 - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- g. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.

- h. "Fuerza Mayor" hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, huelga, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del Servicio que esté fuera del control razonable de IBM.
- i. "Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado" indica una parada planificada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio.
- j. "Servicio" hace referencia a las ofertas de SaaS IBM a las que se aplica este SLA, como se muestra en la primera página del SLA. Este SLA se aplica a cada Servicio individualmente y no conjuntamente.
- k. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

2. Créditos de disponibilidad

A fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica al Cliente de IBM para el Servicio aplicable, de conformidad con el procedimiento de IBM para notificar problemas de soporte de Severidad 1. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso, incluida la primera vez que le impactó el Suceso y ayudar razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso en la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Severidad 1. El ticket debe registrarse en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Suceso que ha afectado al uso del Servicio.

El Contacto Autorizado del 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.

El Contacto Autorizado debe proporcionar a IBM todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, descripciones detalladas de todos los Eventos relevantes y del Nivel de Servicio que se reclama como no satisfecho.

IBM medirá internamente el Tiempo de inactividad total combinado durante cada Mes Contratado. Los Créditos de disponibilidad se basarán en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de Inactividad. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto correspondiente a la disponibilidad total combinada durante cada Mes Contratado, como se muestra en esta tabla. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.

En el caso de los Servicios empaquetados (Servicios 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 en la cuota de suscripción mensual de cada Servicio individual. El Cliente sólo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un Servicio individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de disponibilidad en relación con más de un Servicio de un paquete en un Mes Contratado.

Para los Servicios adquiridos como parte de una relación Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) u Open Infrastructure Offering (OIO), el Crédito de Disponibilidad se calculará basándose en el Relationship Suggested Volume Price (RSVP) publicado, vigente en ese momento, para el Servicio en vigor para el Mes Contratado que es objeto de la Reclamación. El Cliente será elegible para un tercio (1/3) del Crédito de Disponibilidad.

Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el 10 por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para el Servicio.

IBM utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de IBM, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del Cliente.

LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA COMPENSACIÓN QUE RECIBIRÁ EL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMACIÓN.

3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio durante un Mes Contratado

Porcentaje de Disponibilidad	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Menos del 95,0%	10%

El "Porcentaje de Disponibilidad" 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, expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

Ejemplo: 476 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 476 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.724 minutos <hr/> 43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	= 5% de Crédito de Disponibilidad para 98,9% de disponibilidad 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 usuarios, invitados y participantes del Servicio del Cliente de IBM.

Si el Cliente ha incumplido alguna obligación esencial bajo las Condiciones de uso, la Política de Uso Aceptable o el contrato del Cliente para el Servicio, incluyendo, sin limitarse a ello, el incumplimiento de alguna obligación de pago.