

IBM Social Media Analytics

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/>.

Las Condiciones de Uso se añaden a las condiciones del Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o al Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo. En caso de conflicto entre las Condiciones Generales y estas Condiciones Específicas de la Oferta SaaS, estas Condiciones Específicas de la Oferta SaaS prevalecerán sobre las Condiciones Generales.

El Cliente sólo podrá utilizar SaaS IBM si primero acepta las Condiciones de Uso. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso. Si tras la presentación de estas Condiciones Específicas de la Oferta SaaS pulsa un botón "Aceptar", el Cliente también acepta estas Condiciones Generales.

SI EL CLIENTE ACEPTA LAS CONDICIONES DE USO EN NOMBRE DEL CLIENTE, DECLARA Y GARANTIZA QUE TIENE PLENA AUTORIDAD PARA VINCULAR AL CLIENTE A ESTAS CONDICIONES DE USO. SI NO ACEPTA ESTAS CONDICIONES DE USO O NO TIENE PLENA AUTORIDAD PARA VINCULAR AL CLIENTE A LAS MISMAS, NO UTILICE DE NINGÚN MODO NI PARTICIPE EN NINGUNA DE LAS FUNCIONALIDADES QUE SE OFRECEN COMO PARTE DE SAAS IBM.

Parte 1 – Condiciones de IBM

1. SaaS IBM

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

- IBM Social Media Analytics Software as a Service ("SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

2. Métricas de Cargo

La oferta SaaS IBM se vende bajo las siguientes métricas de cargo:

- 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 una única autorización 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. Mil Documentos es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Documento es un volumen finito de datos que se encuentran dentro del registro inicial y final del documento que marca el principio y el fin del mismo, o cualquier tipo de documento físico o electrónico definido en el SaaS IBM, incluido, a título enumerativo y no limitativo: facturas, pedidos de ventas, pedidos de compras, presupuestos, planificaciones, planes, devoluciones, envíos, recepciones e instrumentos financieros. Cada autorización de Mil Documentos se refiere específicamente a una cantidad de Mil Documentos. Deben adquirirse autorizaciones suficientes de Mil Documentos para cubrir el número total de Documentos procesados por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- c. Compromiso es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir cada Compromiso.

3. Cargos y Facturación

3.1 Opciones de facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional. Las opciones de facturación de la cuota de suscripción de SaaS IBM son las siguientes:

- a. Mensual (vencido)
- b. Trimestral (anticipado)
- c. Anual (anticipado)
- d. Compromiso total (anticipado)

La opción de facturación seleccionada será válida durante el plazo especificado en un Documento de Titularidad (POE) o un Documento Transaccional. El importe a pagar por ciclo de facturación se basará en la tarifa de suscripción anual y en el número de ciclos de facturación en un año.

3.2 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.

3.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso real de un Cliente de SaaS IBM supera la autorización especificada en un POE o en un Documento Transaccional, se facturará al Cliente mensualmente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables especificadas en el Documento de Titularidad o Documento Transaccional aplicable.

3.4 Servicios remotos (Humanos)

La oferta de servicios Social Media Analytics Software as a Service Jump Start se facturará por anticipado según lo especificado en el Documento Transaccional. Los servicios se adquieren por Compromiso y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

4. Creación de Cuenta y Acceso

Cuando un Usuario de SaaS IBM registra una cuenta ("Cuenta"), IBM proporcionará al usuario de SaaS IBM una identificación y una contraseña para la Cuenta. El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de SaaS IBM gestiona y mantiene actualizada la información de su Cuenta. En cualquier momento, el Cliente puede solicitar la corrección de los Datos Personales proporcionados como parte del registro de una Cuenta o la eliminación de los mismos de la Información de la Cuenta, en cuyo caso dicha información será corregida o eliminada, si bien es posible que ello impida el acceso a SaaS IBM.

El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de SaaS IBM proteja la identificación y contraseña de su Cuenta, y, asimismo, controle quién puede acceder a una Cuenta de Usuario de SaaS IBM o utilizar cualquier SaaS IBM en nombre del Cliente.

5. Renovación de un Período de Suscripción

5.1 Renovación automática de un Período de Suscripción

Si el POE del Cliente designa la renovación de la suscripción como automática, el Cliente puede renovar el Período de Suscripción de SaaS IBM caducado mediante una autorización por escrito para su renovación (por ejemplo, formulario de pedido u orden de pedido), antes de la fecha de caducidad, según las condiciones del Acuerdo.

SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE CADUCIDAD, EL PERÍODO DE SUSCRIPCIÓN DE SaaS IBM CADUCADO SE RENOVARÁ AUTOMÁTICAMENTE POR EL PLAZO DE UN AÑO, O POR LA MISMA DURACIÓN QUE EN LAS CONDICIONES ORIGINALES, A MENOS QUE, ANTES DE LA FECHA DE CADUCIDAD, IBM RECIBA, YA SEA DIRECTAMENTE DEL CLIENTE O A TRAVÉS DEL DISTRIBUIDOR DEL CLIENTE, SEGÚN CORRESPONDA, LA NOTIFICACIÓN ESCRITA POR PARTE DEL CLIENTE DE QUE ÉSTE NO DESEA UNA RENOVACIÓN. DE LO CONTRARIO, EL CLIENTE ACEPTA PAGAR DICHOS CARGOS DE RENOVACIÓN.

5.2 Facturación continua

Si el POE del Cliente designa la renovación de la suscripción, de modo que se continúe facturando al Cliente al finalizar el Periodo de Suscripción, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará el uso de SaaS IBM según la facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso continuo de facturación, el Cliente debe enviar a IBM una solicitud de cancelación de SaaS IBM por notificación escrita en un plazo de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso a SaaS IBM, se facturará al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

5.3 Renovación de Cliente Requerida

Si el POE del Cliente designa la renovación de la suscripción como una suscripción que vence, la oferta SaaS IBM no se renovará al final del Período de Suscripción inicial. Para poder continuar con el uso de SaaS IBM más allá del período de suscripción inicial, el Cliente deberá obtener una nueva suscripción para SaaS IBM. Para obtener una nueva suscripción de SaaS IBM, el Cliente debe ponerse en contacto con un representante de ventas de IBM o con el distribuidor del Cliente, según corresponda.

6. Soporte Técnico

Se ofrece soporte técnico para SaaS IBM durante el Periodo de Suscripción de conformidad con lo establecido en

<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> u otro URL proporcionado posteriormente por IBM. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

7. Condiciones Adicionales de la Oferta SaaS IBM

7.1 Definiciones Complementarias

"**SaaS IBM**", según se define en el Acuerdo, es un servicio de software y no incluye Contenido, Aplicaciones de Terceros ni Sitios de Terceros.

"**Contenido**", según se define en el Acuerdo, incluye información o datos, parcialmente o en su totalidad, proporcionados por el Cliente o a los cuales accede IBM o sus Proveedores en representación del Cliente, de Sitios de Terceros.

"**Aplicaciones de Terceros**" significa aplicaciones y software proporcionados por personas o entidades distintas de IBM que interoperan con SaaS IBM.

"**Sitios de Terceros**" hace referencia a sitios web de terceros incluyendo, sin limitarse a, aquellos con contenido de aplicaciones de redes sociales, como Facebook, Klout y Twitter.

7.2 Uso Interno

Además de las restricciones del Acuerdo en relación con el uso de SaaS IBM, los informes, resultados y otras informaciones obtenidos de SaaS IBM únicamente se proporcionan para uso interno del Cliente y no pueden utilizarse para proporcionar servicios a terceros. El Cliente no podrá sublicenciar, alquilar, arrendar ni poner a disposición de terceros, los informes o resultados ni, otras informaciones obtenidas de SaaS IBM.

7.3 Acceso y Uso del Contenido, las Aplicaciones de Terceros y los Sitios de Terceros

SaaS IBM proporciona al Cliente un medio para seleccionar contenido y acceder al mismo desde Aplicaciones de Terceros y Sitios de Terceros para uso del Cliente con SaaS IBM. El contenido no es propiedad de, ni está controlado por, IBM o sus proveedores, e IBM y sus proveedores no otorgan licencias ni ningún otro tipo de derecho en relación con el Contenido. El Contenido puede incluir materiales ilegales, imprecisos, equívocos, indecentes o cuestionables por cualquier otro motivo. IBM o sus proveedores no tienen ninguna obligación de revisar, filtrar, verificar, editar o eliminar ningún tipo de Contenido. No obstante, IBM o sus proveedores pueden hacerlo, por decisión propia.

SaaS IBM puede contener características diseñadas para interoperar con Aplicaciones de Terceros y Sitios de Terceros (por ejemplo, aplicaciones como Facebook o Twitter). Además de las autorizaciones que se requieren en el Acuerdo en relación con el Contenido, el Cliente deberá proporcionar a IBM las autorizaciones necesarias y acceso al Contenido, las Aplicaciones de Terceros y los Sitios de Terceros, para operar en SaaS IBM en nombre del Cliente. Es posible que se solicite al Cliente que firme acuerdos independientes con los terceros para el acceso y uso del Contenido, las Aplicaciones de Terceros y los Sitios de Terceros. IBM no es parte implicada en ningún acuerdo independiente ni en ninguna condición

explícita de estas Condiciones de Uso. El Cliente acepta cumplir las condiciones de dichos acuerdos independientes.

7.4 Restricciones

Además de las condiciones de uso en relación con SaaS IBM especificadas en el Acuerdo, el Cliente no deberá:

- a. acceder a, o utilizar, Sitios de Terceros, Aplicaciones de Terceros o Contenido con SaaS IBM incluyendo, sin limitarse a, la copia, modificación o creación de cualquier trabajo derivado, si esta acción infringe las leyes aplicables o las condiciones de cualquier licencia de terceros, acuerdo u otras condiciones o restricciones de terceros;
- b. distribuir, demostrar, visualizar o poner a disposición de cualquier otro modo, SaaS IBM o Contenido, a menos que se permita bajo un acuerdo con el proveedor del Contenido;
- c. acceder o utilizar ninguna parte de SaaS IBM para realizar contribuciones a, o crear, un producto o servicio de la competencia.

7.5 Resolución basada en Acciones de Terceros

7.5.1 Resolución por parte de IBM

Además de los derechos de suspensión y resolución del Acuerdo, si un proveedor deja de poner a disposición un Sitio de Terceros, una Aplicación de Terceros o Contenido, o impone condiciones que suponen un riesgo o una carga material para IBM y sus proveedores, clientes o cualquier tercero, o si IBM sabe o tiene motivos para creer que el procesamiento de un contenido específico a través de SaaS IBM infringe los derechos (incluyendo los derechos de propiedad intelectual) de cualquier tercero, IBM puede finalizar el suministro de las características correspondientes de SaaS IBM sin que el Cliente tenga derecho a recibir ningún abono, reembolso u otro tipo de compensación.

El Cliente notificará inmediatamente a IBM cualquier suceso o circunstancia relacionado con el uso de SaaS IBM por parte del Cliente, del cual sepa que podría originar una reclamación o demanda contra el uso de SaaS IBM por parte del Cliente. El Cliente proporcionará toda la información relevante relacionada con tal suceso o circunstancia a IBM, cuando IBM se lo solicite.

7.5.2 Resolución por parte del Cliente

Además de los derechos de suspensión y resolución del Acuerdo, si un proveedor deja de poner a disposición un Sitio de Terceros, una Aplicación de Terceros o Contenido, o cambia materialmente las condiciones bajo las cuales está disponible, y el Cliente demuestra que esta falta de disponibilidad reduce de forma significativa y permanente la capacidad del Cliente para utilizar SaaS IBM, el Cliente puede notificar a IBM la intención del Cliente de terminar su suscripción a SaaS IBM, parcialmente o en su totalidad. Dicha suscripción a SaaS IBM terminará de forma efectiva 30 días después de la notificación, a menos que la disponibilidad de los servicios terceros en cuestión se haya reanudado durante ese periodo de 30 días. En caso de resolución según lo establecido en este apartado, IBM reembolsará al Cliente cualquier pago realizado por anticipado que cubra el resto del plazo de las suscripciones terminadas, a partir de la Fecha Efectiva de la resolución.

El Cliente no tendrá ningún derecho a terminar el acuerdo con base en ninguna declaración de IBM que indique intenciones o planteamientos futuros en relación con SaaS IBM o cualquier Sitio de Terceros, Aplicación de Terceros o Contenido. Excepto en relación con lo establecido en este documento, el Cliente no tendrá ningún derecho a terminar el acuerdo, ni a recibir abonos, reembolsos u otro tipo de compensaciones por la no disponibilidad de cualquier servicio o producto de un tercero.

7.5.3 Acceso y Almacenamiento

Tras la resolución o el vencimiento de este Acuerdo, IBM no tendrá ninguna obligación de guardar en memoria caché, almacenar o poner a disposición de cualquier otro modo, ningún tipo de consulta, Contenido o resultado del Cliente, ni ningún otro tipo de información obtenida por el Cliente a partir del uso de SaaS IBM.

7.5.4 Límites de Uso

El uso de SaaS IBM por parte del Cliente puede estar sujeto a restricciones tales como límites de almacenamiento, número máximo de consultas u otro tipo de límites o restricciones. Como Limitación de Uso adicional, el Cliente no podrá acceder a SaaS IBM con el objetivo de supervisar la disponibilidad, el rendimiento o la funcionalidad de SaaS IBM, o con otro objetivo relacionado con benchmarking o con fines competitivos. Los límites de uso se documentarán en un Documento de Titularidad, un Documento

Transaccional, en la documentación del usuario o en SaaS IBM online. SaaS IBM puede proporcionar información on demand que permita al Cliente supervisar el uso. Si un Cliente supera los límites de uso, IBM puede, a discreción propia, trabajar con el Cliente para reducir el uso y permitir que cumpla los límites aplicables. Si el Cliente supera los límites de uso aplicables, IBM podrá exigir al Cliente que firme un Documento de Titularidad o un Documento Transaccional de SaaS IBM adicional, y/o facturará al Cliente los cargos por el exceso de uso. En tales circunstancias, el Cliente acepta firmar cualquier Documento de Titularidad o Documento Transaccional adicional que sea necesario y/o pagar las facturas adicionales.

7.6 Cookies

El Cliente acepta que IBM puede utilizar cookies y tecnologías de seguimiento para recoger datos de carácter personal con el fin de reunir información y estadísticas de uso diseñadas para ayudar a mejorar la experiencia del usuario y/o personalizar las interacciones con los usuarios de acuerdo con lo establecido en <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Violación del Copyright

La política de IBM es respetar los derechos de propiedad intelectual de otros. Si desea notificar la contravención del material con copyright, visite la página de avisos de la 'Digital Millenium Copyright Act' (Ley para medios digitales en el nuevo milenio) en <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Usos Prohibidos

Red Hat prohíbe los siguientes usos:

"Prohibición de Uso de Alto Riesgo": el Cliente no puede utilizar SaaS IBM en ninguna aplicación o situación en la que el fallo de SaaS IBM pueda causar la muerte o daños físicos importantes a cualquier persona, o daños materiales o medioambientales graves ("Uso de Alto Riesgo"). Como ejemplos de Uso de Alto Riesgo se incluyen, a título enunciativo pero no limitativo: aeronaves u otros medios de transporte colectivos, instalaciones químicas o nucleares, sistemas de soporte vital, equipamiento médico para implantes, vehículos de motor o sistemas armamentísticos. El Uso de Alto Riesgo no incluye la utilización de SaaS IBM con fines administrativos, para almacenar datos de configuración, herramientas de ingeniería y/o configuración u otras aplicaciones que no sean de control, cuyo fallo no pueda causar la muerte ni daños personales importantes, ni daños materiales o medioambientales graves. Estas aplicaciones no controladoras pueden comunicarse con las aplicaciones que efectúan el control, pero no deben ser directa o indirectamente responsables de la función de control.

Parte 2: Condiciones específicas según el país

Las siguientes condiciones sustituyen o modifican las condiciones referenciadas en la Parte 1. Todas las condiciones de la Parte 1 que no se vean afectadas por estas modificaciones permanecerán sin cambios y en vigor. La Parte 2 se compone de modificaciones a las presentes Condiciones de Uso y se estructura del siguiente modo:

- Modificaciones para países de América;
- Modificaciones para países de Asia Pacífico; y
- Modificaciones para países de Europa, Oriente Medio y África.

MODIFICACIONES APLICABLES PARA PAÍSES AMERICANOS

BELICE, COSTA RICA, REPÚBLICA DOMINICANA EL SALVADOR, HAITÍ, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA Y PANAMÁ

5.1 Renovación automática de un Período de Suscripción

El texto siguiente sustituye el párrafo que comienza por "SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE CADUCIDAD":

IBM renovará, por un importe adicional, el Período de Suscripción de SaaS IBM caducado durante el plazo de un año al mismo precio y frecuencia de facturación, si IBM o el distribuidor del Cliente reciben (1) el pedido de renovación por parte del Cliente (por ejemplo, formulario de pedido u orden de compra) antes del vencimiento del Período de Suscripción actual o (2) el pago por parte del Cliente en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la factura de SaaS IBM para el período siguiente.

ARGENTINA, BRASIL, CHILE, COLOMBIA, ECUADOR, MÉXICO, PERÚ, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Renovación automática de un Período de Suscripción

No se aplica a las Entidades Públicas que están sometidas a la Legislación de Suministro del Sector Público.

BRASIL

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

Modificaciones aplicables a países del continente asiático

BANGLADESH, BUTÁN Y NEPAL

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

MODIFICACIONES APLICABLES PARA LOS PAÍSES DE EUROPA, ORIENTE MEDIO Y ÁFRICA (EMEA)

BAHRÉIN, KUWAIT, OMÁN, QATAR, ARABIA SAUDÍ Y EMIRATOS ÁRABES UNIDOS

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Apéndice A

1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service**

IBM Social Media Analytics Software as a Service es un servicio online que permite al Cliente acceder al Contenido desde determinadas Aplicaciones de Terceros y/o Sitios de Terceros, si los Sitios de Terceros y las Aplicaciones de Terceros están disponibles, y permite que los Usuarios de SaaS IBM definan temas, creen y envíen consultas, realicen análisis interactivos y vean los resultados utilizando informes de serie. El Cliente es responsable de los resultados obtenidos a partir del uso de SaaS IBM (incluyendo los servicios opcionales Jump Start).

2. **IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start**

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start permite a los Usuarios de SaaS IBM hasta 40 horas de asistencia técnica, durante el periodo inicial de 90 días, en relación con la funcionalidad de IBM Social Media Analytics as a Service.

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es para la oferta SaaS IBM siguiente y se aplica si se especifica en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

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 periodo de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que este SLA no constituye ninguna garantía.

1. Definiciones

- "Contacto Autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- "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.
- "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.
- "Mes Contratado" indica cada mes completo durante la vigencia 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.
- "Cliente" es una entidad que se suscribe para el Servicio directamente a través de IBM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago, del contrato con IBM por el Servicio.
- "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.
- "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- "Fuerza Mayor" hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, 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.
- "Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado" indica una parada planificada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio.
- "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 sujeto 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.

Si el Cliente ha adquirido el Servicio de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento del Servicio y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el Servicio vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado que es sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.

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

El "Porcentaje de Disponibilidad" se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado (menos los minutos del Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado), menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad no planificado en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado (menos los minutos del Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado), expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad no planificado total durante un Mes Contratado

<p>43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 200 minutos de Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.500 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos totales (- 200 minutos de Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado) en un Mes Contratado de 30 días = 43.000 minutos</p>	<p>= 2% de Crédito de Disponibilidad para el 98,8% de Nivel de Servicio Alcanzado</p>
---	---

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, preguntas y respuestas 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.