

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

IBM Social Media Analytics (SaaS)

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 Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

2. Métricas de Cargo

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

- Documento:** 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. Los derechos de titularidad de Mil Documentos representan Mil Documentos. Deben adquirirse derechos de titularidad de Mil Documentos suficientes 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.
Los derechos de titularidad de documentos se venden en incrementos de 250.000.
- Compromiso:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Compromiso.

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.

3.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera los derechos de titularidad especificados en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

3.3 Cargos por Servicios Remotos (Humanos)

La oferta de servicios Social Media Analytics (SaaS) Jump Start se facturará por anticipado según se especifique 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. Opciones de Renovación del Plazo de 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 terminar el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que vence mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de vencimiento establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de terminación antes de la fecha de vencimiento, el Plazo de Suscripción que vence 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 por escrito 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 "terminar", SaaS IBM se terminará 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

Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente que el acceso a SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para SaaS IBM a través de un sistema de notificación de problemas online. 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 notificación de problemas online, 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.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de pasarse las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Definiciones Complementarias

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

Informes de Análisis: los resultados o la salida desde el proceso de análisis y derivación de información desde el Contenido.

Contenido: datos, software e información, incluyendo, sin limitarse a, cualquier archivo de lenguaje de marcado de hipertexto, datos personales, scripts, programas, registros, sonidos, música, gráficos, imágenes, "applets" o "servlets" que se hayan creado, instalado, cargado o transferido por parte del Cliente o cualquier usuario autorizado por el Cliente. El Contenido también incluye información o datos, en su totalidad o en parte, proporcionados por o para el Cliente, o con acceso en nombre del Cliente por parte de IBM o sus proveedores, desde Sitios de Terceros.

Aplicaciones de Terceros: aplicaciones y software proporcionados por personas o entidades distintas de IBM que interactúan con SaaS IBM.

Sitios de Terceros: sitios web de terceros, incluidos pero no limitados a, los que incluyen contenido de medios de comunicación sociales, como Facebook, Klout y Twitter.

ID de Tweet: número de identificación exclusivo generado para cada Tweet.

Tweet: publicación pública con un cuerpo de texto de un máximo de 140 caracteres realizada por cualquier usuario final del servicio Twitter.

Contenido de Twitter: Tweets e ID de Tweet, información de perfil de usuario final de Twitter y cualquier otra información o datos de Twitter que se pongan a disposición del Cliente.

Marcas de Twitter: el nombre de Twitter o logotipos que IBM pone a disposición del Cliente; el uso por parte del Cliente de las Marcas de Twitter queda sujeto a este Acuerdo y a las Directrices y Activos de Marca de Twitter que se encuentran en <https://Twitter.com/logo>.

6.2 Uso Interno

Además de las restricciones en el Acuerdo sobre el uso del SaaS IBM, los informes, resultados y otra de salida que se obtenga del SaaS IBM se proporcionan sólo para uso interno del Cliente y no podrán utilizarse para prestar servicios a terceros. El Cliente no puede sublicenciar, alquilar, arrendar o poner a disposición de terceros los informes, resultados u otra salida que se obtenga del SaaS IBM.

6.3 Acceso y Uso de Contenido, Aplicaciones de Terceros y 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 exclusivamente 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.

El SaaS IBM puede contener prestaciones diseñadas para interoperar con Aplicaciones de Terceros y Sitios de Terceros (por ejemplo, las aplicaciones Facebook o Twitter). Además de las autorizaciones necesarias en el Acuerdo para el Contenido, el Cliente deberá proporcionar a IBM las autorizaciones y el acceso necesario a Contenido, Aplicaciones de Terceros y Sitios de Terceros, para poder operar el 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.

Al utilizar Contenido que el Cliente accede como parte de este SaaS IBM, el Cliente tiene permiso exclusivamente para: (a) realizar un análisis del Contenido y producir Informes de Análisis según lo permitido por la funcionalidad del SaaS IBM; y (b) mostrar el Contenido únicamente dentro del SaaS IBM.

Cuando el Cliente muestra Contenido de Twitter, el Cliente debe mostrar el Contenido de Twitter conforme a los requisitos de presentación de Twitter ubicados en <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Cuando se utilizan los accesos al Contenido de Twitter como parte de este SaaS, el Cliente tiene permiso exclusivamente para mostrar Marcas de Twitter, únicamente para atribuir a Twitter el origen del Contenido de Twitter, según lo establecido en este documento.

6.4 Restricciones

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

- a. Acceder a o utilizar Sitios de Terceros, Aplicaciones de Terceros o Contenido con el SaaS IBM, incluyendo pero sin limitarse a copiar, modificar o crear trabajos derivados, si al hacerlo infringe las leyes aplicables de privacidad o cualquier otra ley, los términos de cualquier otra licencia de terceros, acuerdos o cualquier otro término o restricción.
- b. Distribuir, demostrar, mostrar o poner a disposición de algún tercero el SaaS IBM o Contenido, a no ser que se permita bajo un acuerdo con el proveedor de Contenido.
- c. Acceder o utilizar cualquier parte del SaaS IBM para crear o contribuir a un producto o servicio de la competencia.
- d. Agregar, guardar en memoria caché o almacenar los datos de ubicación o la información geográfica contenida en el Contenido o independientemente del Contenido al que están asociados, o utilizar los datos de ubicación o los datos geográficos incluidos en el Contenido por cualquier motivo excepto para identificar la ubicación etiquetada en un Tweet.
- e. Combinar el Contenido con otros datos, a menos que el Contenido se atribuya siempre claramente al origen; por ejemplo, un Tweet no debe combinarse a menos que sea claramente atribuible a Twitter.
- f. Utilizar el Contenido puesto a disposición como parte del SaaS IBM para realizar análisis sobre un pequeño grupo de personas o una sola persona con cualquier propósito ilegal o discriminatorio.
- g. Proporcionar visualización, filtrado o supervisión de Contenido para fines de visualización pública de cara al público del Contenido, incluyendo a título enunciativo y no limitativo cualquier visualización de Contenido para medios de comunicación generalistas y eventos de ocio, visualizaciones o integraciones de widgets en línea, retransmisiones televisivas, 'e-billboard' externo u otros medios similares.
- h. Utilizar el Contenido o el análisis derivado del mismo en el SaaS IBM como parte de una red de publicidad, salvo autorización expresa por escrito del Sitio de Terceros o la Aplicación de Terceros asociados con el Contenido.
- i. Utilizar el Contenido de Twitter o el análisis del mismo en el SaaS IBM con el propósito de crear una aplicación que realice una serie de mediciones producidas regularmente y basadas en el tiempo utilizando las mismas, o parecidas, metodologías para comparar el desempeño de un programa de televisión a lo largo del tiempo, o frente a un conjunto o subconjunto definido de otros programas de televisión.
- j. Utilizar cualquier métrica de usuario agregada, como el número de usuarios o cuentas, adquirida al acceder y utilizar el Contenido como parte del SaaS IBM con cualquier propósito, salvo autorización expresa por escrito del Sitio de Terceros o la Aplicación de Terceros asociados con el Contenido.
- k. Utilizar el Contenido para cualquier otro fin que no sea el propósito limitado permitido en este Acuerdo.

6.5 Terminación Basada en Acciones de Terceros

6.5.1 Terminación por parte de IBM

Independientemente de los derechos de suspensión y terminación contenidos en este 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 toma consciencia o tiene motivos para creer que el procesamiento de un contenido específico a través de SaaS IBM infringe derechos de cualquier tercero (incluyendo los derechos de propiedad intelectual), 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 evento o circunstancia en relación con el uso del SaaS IBM por parte del Cliente, si el Cliente tiene conocimiento de que podría dar lugar a una reclamación o demanda contra el uso del SaaS IBM por parte del Cliente. El Cliente proporcionará toda la información pertinente relativa a dicho evento o circunstancia a IBM, a petición de IBM.

6.5.2 Terminación por parte del Cliente

Además de los derechos de suspensión y terminación 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 dejará de estar en vigor 30 días después de dicha notificación, a menos que la disponibilidad de los servicios de terceros relacionados se haya reanudado durante el período de 30 días. En caso de terminación conforme a este apartado, IBM reembolsará al Cliente cualquier cuota de prepago que cubra el resto del plazo de las suscripciones resueltas con posterioridad a la fecha efectiva de terminación.

El Cliente no tendrá derecho a terminar en base a ninguna declaración por parte de IBM respecto a intenciones o tendencias futuras en relación con SaaS IBM o cualquier Sitio de Terceros, Aplicación de Terceros o Contenido. Salvo en lo dispuesto en el presente documento, el Cliente no tendrá derecho a terminar, ni derecho a ningún reembolso, crédito u otra compensación, por falta de disponibilidad de los productos o servicios de terceros.

6.6 Acceso y Almacenamiento

Tras la terminación o vencimiento de este Acuerdo, IBM no tendrá ninguna obligación de almacenar en caché, guardar o poner a disposición ninguna consulta del Cliente, Contenido o resultados y otra salida obtenidos del uso de SaaS IBM por parte del Cliente.

6.7 Límites de Uso

El uso del SaaS IBM por parte del Cliente puede estar sujeto a limitaciones como restricciones en almacenamiento, número de consultas u otros límites o restricciones. Como límite de uso adicional, el Cliente no puede acceder al SaaS IBM para monitorizar la disponibilidad, el rendimiento o la funcionalidad de SaaS IBM, o por cualquier otra finalidad competitiva o de evaluación comparativa. Los límites de uso se documentarán en la documentación de usuario o en el SaaS IBM online. El SaaS IBM puede proporcionar información on demand que permita al Cliente monitorizar el uso. Si un Cliente excede los límites de uso, IBM podrá, a discreción propia, trabajar con el Cliente para reducir el uso de modo que cumpla con los límites de uso.

6.8 Privacidad

El Cliente acepta que IBM puede utilizar cookies y tecnologías de seguimiento para recoger datos de Carácter Personal con el fin de recopilar 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>.

6.9 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 Millennium Copyright Act' (Ley para medios digitales en el nuevo milenio) en <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 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.

6.11 Materiales de ejemplo

SaaS IBM puede incluir algunos componentes u otros materiales identificados como Materiales de ejemplo. El Cliente puede copiar y modificar los Materiales de ejemplo únicamente para el uso interno siempre que dicho uso sea dentro de los límites de los derechos de licencia de este Acuerdo, y siempre que el Licenciatario no modifique ni suprima ningún tipo de información ni aviso de copyright incluido en el Material de ejemplo. IBM proporciona los Materiales de ejemplo sin tener obligación alguna de prestar soporte y lo proporciona "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE TITULARIDAD, NO INFRACCIÓN O NO INTERFERENCIA, Y TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN OBJETIVO CONCRETO.

6.12 Renuncia a Garantía e Indemnización por Contenido

A PESAR DE LA GARANTÍA ESTABLECIDA EN EL ACUERDO, EL CONTENIDO SE PROPORCIONA EXCLUSIVAMENTE "TAL CUAL", "SEGÚN DISPONIBILIDAD" CON TODOS SUS DEFECTOS, Y EL USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO SE REALIZA BAJO PROPIO RIESGO DEL CLIENTE. IBM NO CONCEDE, Y POR LA PRESENTE RECHAZA, CUALQUIERA Y TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, INCLUYENDO TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD, RENDIMIENTO, ADECUACIÓN A UNA FINALIDAD PARTICULAR, NO INFRACCIÓN, TITULARIDAD Y LAS GARANTÍAS DERIVADAS DE NEGOCIACIONES, USO O PRÁCTICA COMERCIAL, EN RELACIÓN CON EL CONTENIDO. IBM NO GARANTIZA QUE EL ACCESO AL CONTENIDO SERÁ ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES. ESTA RENUNCIA DE GARANTÍA PUEDE NO SER VÁLIDA EN ALGUNAS JURISDICCIONES Y EL CLIENTE PUEDE TENER DERECHOS DE GARANTÍA BAJO COBERTURA LEGAL QUE PUEDEN NO PODER SER EXCLUIDOS O RENUNCIADOS. LAS GARANTÍAS DE ESTE TIPO SÓLO TIENEN UN PLAZO DE VIGENCIA DE TREINTA (30) DÍAS DESDE LA FECHA EFECTIVA DE ESTE ACUERDO (A MENOS QUE LA LEGISLACIÓN ESPECÍFICA DISPONGA LO CONTRARIO). CUALQUIER OBLIGACIÓN PARA IBM DE INDEMNIZAR AL CLIENTE EN EL MARCO DEL ACUERDO NO SE APLICA DE NINGÚN MODO AL ACCESO Y USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO.

6.13 Condiciones de Twitter para Uso por parte del Gobierno de los Estados Unidos

El Contenido de Twitter es un "elemento comercial" tal y como el término se define en 48 C.F.R. 2.101, consistente en "software informático comercial" y "documentación de software informático comercial" tal y como se utilizan estos términos en 48 C.F.R. 12.212. Se prohíbe cualquier uso, modificación, derivación, reproducción, publicación, desempeño, visualización, divulgación o distribución del Contenido de Twitter por parte de cualquier organismo público, excepto según lo permitido explícitamente por las condiciones de estas CDU. Adicionalmente, la utilización por parte de cualquier organismo público de los EE.UU. debe realizarse de acuerdo con 48 C.F.R. 12.212 y 48 C.F.R. 227.7202-1 a 227.7202-4. Si el Cliente utiliza el Contenido de Twitter en recursos oficiales de Cliente como empleado o representante de un organismo público local o estatal de EE. UU. y el Cliente es legalmente incapaz de aceptar la jurisdicción, el emplazamiento u otras cláusulas de este documento, estas cláusulas no se aplicarán al organismo, pero sólo en la medida en que lo requiera la ley aplicable. El contratista/fabricante es Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Apéndice A

1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

IBM Social Media Analytics (SaaS) un servicio online que permite al Cliente acceder al Contenido desde ciertas Aplicaciones de Terceros y/o ciertos Sitios de Terceros, sujeto a la disponibilidad de los Sitios de Terceros y/o las Aplicaciones de Terceros, y permite a los Usuarios de SaaS IBM definir temas, crear y enviar consultas, realizar análisis interactivos y ver los resultados utilizando informes de serie. El Cliente es responsable de los resultados obtenidos a partir del uso de SaaS IBM (incluyendo los servicios Jump Start opcionales).

2. **IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start**

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

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 terminación 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%	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: 50 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 en un Mes Contratado de 30 días	=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.