

## IBM Cognos TM1 on Cloud

Los Términos de Uso ("ToU") constan de estos Términos de Uso de IBM – los Términos Específicos de la Oferta SaaS ("Términos Específicos de la Oferta SaaS") y un documento con el título Términos de Uso de IBM – Términos Generales ("Términos Generales") disponible en el URL siguiente:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Los Términos de Uso se añaden a los términos 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 los Términos de Uso conforman el acuerdo completo. En caso de conflicto entre los Términos Generales y estos Términos Específicos de la Oferta SaaS, estos Términos Específicos de la Oferta SaaS prevalecerán sobre los Términos Generales.

El Cliente solo podrá utilizar SaaS IBM si primero acepta los Términos de Uso. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta los Términos de Uso. Si tras la presentación de estos Términos Específicos de la Oferta SaaS hacer clic en un botón "Aceptar", el Cliente también acepta estos Términos Generales.

**SI EL CLIENTE ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO EN NOMBRE DEL CLIENTE, DECLARA Y GARANTIZA QUE TIENE PLENA AUTORIDAD PARA VINCULAR AL CLIENTE A ESTOS TÉRMINOS DE USO. SI NO ACEPTA ESTOS TÉRMINOS 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 – Términos de IBM

#### 1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estos Términos Específicos de la Oferta SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

#### 2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo las siguientes métricas de cargo:

- a. Usuario Autorizado es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener autorizaciones 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 autorizaciones 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.
- b. 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.
- c. 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 autorizaciones suficientes para cada Instancia de IBM SaaS disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) del Cliente o en el Documento de Transacción.

- d. 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. Importe de compromiso total (anticipado)
- b. Mensualmente (vencido)
- c. Trimestralmente (anticipado)
- d. Anualmente (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 por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables especificadas en el Documento de Titularidad o en el Documento Transaccional aplicable.

### **4. Creación de Cuenta y Acceso**

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. Servicios remotos**

El servicio remoto IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud incluye hasta 80 horas de coaching y asistencia, incluyendo la sencilla identificación de un caso de uso inicial de IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), coaching sobre planificación de proyectos e iniciación de la implementación IBM CTM1oC, coaching sobre prácticas probadas para crear informes de IBM CTM1oC y coaching sobre mantenimiento y administración de IBM CTM1oC. Los servicios se adquieren por Compromiso y expiran a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **6. Renovación de un Período de Suscripción**

#### **6.1 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 expirado mediante una autorización por escrito para su renovación (por ejemplo, formulario de pedido u orden de pedido), antes de la fecha de expiración, según los términos del Acuerdo.

SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE CADUCIDAD, EL PERIODO DE SUSCRIPCIÓN DE SaaS IBM CADUCADO SE RENOVARÁ AUTOMÁTICAMENTE POR EL PLAZO DE UN AÑO, O POR LA MISMA DURACIÓN QUE EN LOS TÉRMINOS 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.

#### **6.2 Facturación continua**

Si el POE del Cliente designa la renovación de la suscripción, de modo que se continúe facturando al Cliente al finalizar el Período 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.

### **6.3 Renovación de Cliente Requerida**

Si el POE del Cliente designa la renovación de la suscripción como una suscripción que vence, la oferta de 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.

## **7. Soporte Técnico**

Se ofrece soporte técnico para SaaS IBM durante el Periodo 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.

## **8. Términos Adicionales de la Oferta SaaS IBM**

### **8.1 Ofertas básicas**

Cada SaaS IBM incluye una instancia de producción, una instancia no de producción, un performance management modeler, hasta treinta y dos gigabytes (32 GB) de memoria (RAM) y 200 GB de espacio de carpeta compartida para el nivel de base de datos TM1. La oferta Base se aloja en un entorno multipropietario con un hipervisor gestionado.

### **8.2 Single Tenant Premium**

Si SaaS IBM se designa como "Single Tenant Premium", SaaS IBM incluye hasta quinientos doce gigabytes (512 GB) de memoria (RAM) para el nivel de base de datos TM1 y se aloja en un entorno de único propietario con hipervisor gestionado y/o un servidor físico dedicado.

### **8.3 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.

### **8.4 Habilitaciones Acumulativa**

El Acceso y el Usuario Autorizado no son medios alternativos para habilitar el uso de la oferta SaaS IBM. Los Clientes deben obtener una habilitación de Acceso, así como habilitaciones de Usuario Autorizado suficientes para cubrir los Usuarios de SaaS IBM de SaaS IBM.

### **8.5 Sin Garantía de Cumplimiento**

SaaS IBM puede utilizarse para ayudar al Cliente a cumplir con las obligaciones de conformidad, las cuales pueden basarse en la legislación, regulaciones, estándares o 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 únicamente es el 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 esta oferta IBM SaaS no garantiza la conformidad con la legislación, las regulaciones, los estándares o las prácticas.

El Cliente también reconoce que SaaS IBM es una herramienta para ayudar al Cliente y no es un sustituto de la habilidad, juicio y experiencia de la gestión del Cliente y de los empleados en el asesoramiento a terceros y en la toma de decisiones de inversión y otros negocios y gestión de riesgos. El Cliente es responsable de los resultados obtenidos a partir del uso de SaaS IBM.

### **8.6 Prohibición de Uso de Alto Riesgo de Microsoft**

El Cliente no puede utilizar productos Microsoft en ninguna aplicación o situación en la que el fallo del Producto 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 Productos 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.

## **8.7 Usos Prohibidos**

El Cliente no podrá utilizar ni autorizar a otros el uso de SaaS IBM o de ninguna parte de SaaS IBM, solo o en combinación con otros productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de Alto Riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivos, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de armas, o navegación de aviones o comunicaciones de aviones, ni ninguna otra actividad en la que un error del programa podría dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

## **8.8 Roles de Usuario**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Acuerdo, IBM Cognos Performance Management User on Cloud no está autorizado para utilizar ninguno de los componentes o funciones siguientes de SaaS IBM:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- Función IBM Cognos TM1 Applications for administration
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow para la función de administración; excepto cargas de trabajo de revisión y aprobación
- Función proporcionada a través del Protocolo de Escritorio Remoto

## Términos de Uso de IBM

---

### Parte 2 – Términos Exclusivos para cada País

Los siguientes términos sustituyen o modifican los términos señalados en la Parte 1. Todos los términos de la Parte 1 a los que no afecten estas modificaciones permanecerán sin cambios y en vigor. La Parte 2 se compone de modificaciones a los presentes Términos 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.

#### ENMIENDAS PARA PAÍSES AMERICANOS

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

###### **6.1 Renovación automática de un Período de Suscripción**

*El texto siguiente sustituye el párrafo que comienza por "SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN EN LA FECHA DE EXPIRACION":*

IBM renovará, por un importe adicional, el Período de Suscripción de IBM SaaS 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 IBM SaaS para el período siguiente.

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

###### **6.1 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**

###### **6.1 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**

###### **6.1 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 6.1 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**

#### **6.1 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 6.1 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**

#### **6.1 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 6.1 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

IBM Cognos TM1 on Cloud ("SaaS IBM") es una solución de informes colaborativa, con escalabilidad empresarial, presupuestos, planificación, analítica, rentabilidad, modelos y scorecard. Estas aplicaciones están soportadas por el servidor patentado Cognos TM1, de 64 bits, de proceso de análisis en línea en memoria (OLAP), que proporciona análisis bajo demanda de datos multidimensionales complejos con análisis en tiempo real.

SaaS IBM incluye un cliente administrativo que permite a los administradores modelar y desplegar soluciones de presupuestos, planificaciones, analíticas, rentabilidad, modelos, informes, métricas y scorecard. También incluye una interfaz web, el plug-in de Excel, una aplicación móvil y un cliente distribuido para realizar entradas de datos, acceder a informes, indicadores y métricas de rendimiento clave y realizar análisis "ad-hoc".

### 1. Recuperación de desastres

En el caso de una condición de catástrofe, siendo la definición de catástrofe la de una "Fuerza Mayor" que 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 SaaS IBM que esté fuera del control razonable de IBM, IBM restaurará el acceso del Cliente a SaaS IBM, como se indica a continuación:

- Standard Option: IBM proporcionará el hardware, software y la infraestructura de red en la red del centro de datos de IBM para permitir que el Cliente reanude el acceso a SaaS IBM en un plazo de 14 días.

El entorno se restaurará utilizando la copia de seguridad del Contenido más reciente, como se describe a continuación, con una pérdida del Contenido del conjunto de datos del Contenido restaurado que no supere las 24 horas.

### 2. Copia de seguridad del Contenido

La oferta de SaaS IBM incluye la copia de seguridad del Contenido. Las Copias de seguridad se realizan diariamente y se copiarán en una ubicación fuera de las instalaciones en caso de que se produzca un suceso de Fuerza Mayor en la ubicación principal. Cada 7 días, se realizará una copia de seguridad completa de la base de datos y cada día después se realizará una copia de seguridad diferencial. IBM retendrá los últimos 7 días de las copias de seguridad diferenciales y los últimos 28 días de las copias de seguridad completas. Las copias de seguridad se cifran cuando se encuentran en un sistema de copia de seguridad basado en disco y durante la transmisión a la ubicación fuera de las instalaciones.

### 3. Aspectos por los que IBM Puede Ser Responsable por los Servicios de Recuperación en Caso de Desastre y por los Servicios de Copia de Seguridad

Pueden surgir circunstancias en las cuales, debido a un incumplimiento por parte de IBM de sus obligaciones contractuales bajo los servicios de Recuperación en Caso de Desastre o de Copia de Seguridad de Contenido descritos arriba, el Cliente tuviera derecho a reclamar daños a IBM. Independientemente de las razones por las que el Cliente tenga derecho a reclamar daños a IBM (incluyendo el incumplimiento esencial, la negligencia, la declaración falsa u otra reclamación contractual o extracontractual), el importe de la responsabilidad total de IBM por todas las reclamaciones del apéndice derivadas o relacionadas con el incumplimiento de la obligación por parte de IBM en lo referente a los servicios de Recuperación en Caso de Desastre y de Copia de Seguridad de Contenido se incluirán en el importe de responsabilidad establecido en el Acuerdo. Los daños físicos a las personas (incluyendo la muerte) y daños a las propiedades de los que IBM sea legalmente responsable no están sujetos a dicha limitación.

### 4. Aspectos por los que IBM No Puede Ser Responsable por los Servicios de Recuperación en Caso de Desastre y por los Servicios de Copia de Seguridad

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, IBM, SUS DESARROLLADORES DE PRODUCTOS ELEGIBLES O PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES, AUNQUE HUBIESEN SIDO INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE:

- a. DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, INDIRECTOS O DAÑOS ECONÓMICOS, CONSECUENCIALES; O
- b. PÉRDIDA DE BENEFICIOS, NEGOCIOS, INGRESOS, PLUSVALÍAS O AHORROS PREVISTOS.



## Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

---

### Apéndice B

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

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM proporciona este Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA" o "Service Level Agreement") a sus Clientes de acuerdo con 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 para el.

#### 1. Definiciones

- "Contacto autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamos 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.
- "Reclamo" es un reclamo enviado 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. (hora de Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (hora de 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, de este 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 programado.
  - 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 adherencia a 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 nombre del Cliente.
- "Evento" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que provoca la incapacidad de cumplimiento de 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.

- i. "Tiempo de inactividad del sistema programado" indica una parada programada 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 un Reclamo, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Evento 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 Gravedad 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 periodo de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente reconoce que el Evento 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 el Reclamo, a título enunciativo y no limitativo, y 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 Evento 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 solo 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 los Reclamos 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 ACCIÓN DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO.

## 3. Disponibilidad del servicio de Niveles de – 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 solo 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, 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 no ha cumplido alguna obligación material bajo los Términos 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.