

## IBM Cognos TM1 on Cloud

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/slabd.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 SaaS:

- 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 derechos de titularidad independientes y dedicadas para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- b. Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- 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 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

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

### **3.2 Cargo por Uso en Exceso**

Si el uso real de un Cliente de SaaS IBM supera el derecho de titularidad especificado 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 caducan a los 90 días de su adquisición, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **6. 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:

#### **6.1 Renovación Automática**

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

#### **6.2 Facturación Continua**

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

#### **6.3 Renovación Necesaria**

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

### **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/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) u otro URL proporcionado posteriormente por IBM. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

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

#### **8.1 Ofertas básicas**

Cada SaaS IBM incluye una instancia de producción, una instancia no de producción, hasta sesenta y cuatro gigabytes (64 GB) de memoria (RAM) para el nivel de BD TM1 y 200 GB de espacio de carpeta compartida. 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", SaaS IBM incluye hasta quinientos doce gigabytes (512 GB) de memoria (RAM) para el nivel de BD TM1, quinientos gigabytes (500 GB) de espacio de carpeta compartida y el nivel de BD 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 Requisitos Mínimos**

Se requiere que el Cliente tenga como mínimo derechos de titularidad para un (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud y para un (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

## **8.5 Sin Garantía de Cumplimiento**

SaaS IBM puede utilizarse para ayudar al Cliente a cumplir con las obligaciones que pueden derivarse de la legislación, las regulaciones, los estándares o las prácticas. Las orientaciones, los usos sugeridos o las instrucciones que se proporcionen con SaaS IBM no constituyen asesoramiento legal, financiero ni profesional; se recomienda al Cliente que obtenga su propio asesoramiento legal o de otro tipo de expertos. El Cliente 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 SaaS IBM no garantiza el cumplimiento de 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 del conocimiento, juicio y experiencia de la dirección del Cliente y de sus empleados en el asesoramiento a terceros y en la toma de decisiones sobre 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 Productos Microsoft para Uso de Alto Riesgo**

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**

### **8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud**

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud puede crear, modificar y/o suprimir objetos de BD TM1; gestionar la seguridad (usuarios/grupos/privilegios); ejecutar procesos y planificar tareas; acceder a información de rendimiento del servidor (registros de servidor y cubos métricos); crear y

gestionar flujos de trabajo; leer datos de un servidor IBM Cognos TM1, y escribir datos en el servidor, en el cual se haya desplegado el software SaaS IBM.

### **8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud**

IBM Cognos Performance Management User on Cloud tiene permiso para leer datos de un servidor IBM Cognos TM1, y escribir datos en el servidor, en el cual se haya desplegado SaaS IBM.

IBM Cognos Performance Management User on Cloud no está autorizado para utilizar ninguno de los componentes o funciones siguientes del SaaS IBM:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator para la creación de procesos
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications para la función de administración
- 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

### **8.9 Software de Habilitación**

Esta oferta SaaS IBM incluye IBM Cognos Analysis for Excel como software de habilitación y puede incluir otro software de habilitación. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente junto con su propio uso del SaaS IBM, durante el plazo del Periodo de Suscripción. En la medida en que el software de habilitación contiene código de muestra, el Cliente tiene el derecho adicional de realizar trabajos derivados del código de muestra y utilizarlos en conformidad con esta concesión. El software de habilitación se proporciona bajo el SLA, si existe, como componente del SaaS IBM, y está sujeto a los acuerdos de licencia aplicables.

### **8.10 Ubicaciones con Ventajas Derivadas**

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

## Apéndice A

IBM Cognos 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 un servidor de proceso de análisis en línea en memoria (OLAP) de 64 bits, 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 que permite a los usuarios finales contribuir a, revisar y aprobar planes, informes de acceso, indicadores clave de rendimiento y métricas, y realizar análisis ad-hoc; y permite a los administradores monitorizar la actividad de IBM Cognos TM1, un plug-in de Excel que aporta a los usuarios finales prestaciones de exploración, descubrimiento, elaboración de informes y análisis de datos de IBM Cognos TM1 en Microsoft Excel, una aplicación móvil que permite a los usuarios finales contribuir a, revisar y aprobar planes en un iPad de Apple, y un cliente distribuido que permite a los usuarios finales realizar entrada de datos, acceder a informes, indicadores clave de rendimiento y métricas, y realizar análisis ad-hoc.

Esta oferta SaaS IBM incluye una (1) Instancia de Producción, una (1) Instancia de No Producción, hasta sesenta y cuatro gigabytes (64 GB) de memoria (RAM) para el nivel de BD TM1 y doscientos gigabytes (200 GB) de espacio de carpeta compartida.

Esta oferta SaaS IBM se aloja en un entorno multipropietario con un hipervisor gestionado.

### 1. Recuperación de desastres

En el caso de que se produjera una situación de catástrofe, definiéndose catástrofe como "Fuerza Mayor" y entendiéndose como tal una 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 haga que el SaaS IBM no esté disponible y que esté fuera del control razonable de IBM, IBM restaurará el acceso del Cliente a SaaS IBM, como se indica a continuación:

- Opción Estándar

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 únicamente del espacio de carpeta compartida. Las copias de seguridad se realizan diariamente de forma local y se replican en otra BD en otro centro de datos, en caso de que se produzca un suceso de Fuerza Mayor en la ubicación principal. IBM conservará las últimas siete (7) copias de seguridad diarias y dos (2) copias de seguridad semanales adicionales, y las copias de seguridad se cifran cuando se encuentran en un sistema de copia de seguridad basado en disco y durante la transmisión. Las referencias a "días" o "diariamente" significan días naturales.

### 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, CONSECUENTES; O
- b. PÉRDIDA DE BENEFICIOS, NEGOCIOS, INGRESOS, PLUSVALÍAS O AHORROS PREVISTOS.

## Apéndice B

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

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

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

- a. "Contacto Autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidad" es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el Servicio.
- c. "Reclamación" es una reclamación enviada por el Contacto Autorizado del Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- d. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante el plazo del Servicio medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- e. "Cliente" es una entidad que 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.
- f. "Tiempo de Inactividad" es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Servicio se ha detenido y ningún usuario puede utilizar todos los aspectos del Servicio para los que tiene permisos adecuados. A modo de aclaración, no existe "Tiempo de Inactividad" si algún usuario puede utilizar cualquiera de los aspectos del Servicio para el que se disponen de permisos apropiados. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:
  - Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado.
  - Fuerza Mayor.
  - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros.
  - Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda al Servicio mediante las contraseñas o el equipo del Cliente).
  - La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio.
  - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- g. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- h. "Fuerza Mayor" hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, 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 Planificado" indica una parada planificada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio.

- j. "Servicio" hace referencia a las ofertas de SaaS IBM a las que se aplica este SLA, como se muestra en la primera página del SLA. Este SLA se aplica a cada Servicio individualmente y no conjuntamente.
- k. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

## 2. Créditos de disponibilidad

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

El Contacto Autorizado del Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es 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.

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

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

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

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



### 3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio durante un Mes Contratado

Nivel de Servicio Alcanzado durante un Mes Contratado	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 "Nivel de Servicio Alcanzado" 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/>	= 5 % de Crédito de Disponibilidad para 98,9 % Nivel de Servicio Alcanzado
43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	

### 4. Exclusiones

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

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las reclamaciones realizadas por usuarios, invitados y participantes del Servicio del Cliente de IBM.
- Si el Cliente ha incumplido alguna obligación material 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.