

IBM Application Performance Management

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM SmartCloud Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM SmartCloud Application Performance Management Entry
- IBM Application (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM Application Performance Diagnostics Entry

2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo las siguientes métricas de cargo:

- a. Servidor Virtual Gestionado es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un servidor es un sistema físico que consta de unidades de proceso, memoria y funciones de entrada/salida y que ejecuta los procedimientos, mandatos o aplicaciones solicitados para uno o varios usuarios o dispositivos Cliente. Siempre que se utilizan bastidores, alojamientos blade u otro equipo similar, cada dispositivo físico separado (ej. un blade o un dispositivo montado en bastidor) que tenga los componentes solicitados se considera un Servidor separado. Un Servidor Virtual es un sistema virtual creado mediante la partición de los recursos disponibles en un servidor físico o en un servidor físico no particionado. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes de un

Servidor Virtual Gestionado para cubrir el número medio de Servidores Virtuales gestionados por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.

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 la vigencia 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 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

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 expiración, según las condiciones del Acuerdo.

SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE EXPIRACIÓN, EL PERIODO 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 EXPIRACIÓN, 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 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.

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

El Soporte Técnico para SaaS IBM está disponible durante el Período de Suscripción.

El horario de atención de soporte por correo electrónico y soporte SaaS de Portal es el siguiente:

De 8:00 a 20:00 Hora de la Costa Este de EE.UU. (EST), de lunes a viernes (excepto festivos)

Soporte telefónico: 1-855-221-1166 en los EE.UU.

Correo electrónico: support@ibmserviceengage.com

Soporte fuera del horario laboral y en caso de caída del sistema:

El Soporte fuera del horario laboral y en caso de caída del sistema sólo está disponible para los problemas de Severidad 1 en días laborables, fines de semana y durante las vacaciones.

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
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

7. Condiciones Adicionales de la Oferta SaaS IBM

7.1 Limitación de Set up

Para la oferta SaaS IBM designada como "Step-up para Clientes actuales" ("Step-up SaaS") el Cliente debe haber adquirido previamente derechos de titularidad de licencia adecuados para el programa de IBM asociado, según se identifica en el nombre de la oferta Step-up SaaS. Por ejemplo, un Cliente que adquiera IBM Monitoring (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM Tivoli Monitoring debe tener derechos de titularidad con licencia para el programa de IBM asociado de IBM Tivoli Monitoring. Los derechos de titularidad del Cliente para Step-up SaaS no pueden superar los derechos de titularidad del programa de IBM asociado.

Al adquirir Step-up SaaS, el Cliente no puede utilizar los mismos derechos de titularidad de licencia de programa de IBM asociado en los entornos instalados en sus locales que los derechos de titularidad de Step-up SaaS. Por ejemplo, si el Cliente tiene 23 derechos de titularidad de Servidor Virtual Gestionado para el programa de IBM asociado y elige adquirir 10 derechos de titularidad de Servidor Virtual Gestionado para Step-up SaaS, el Cliente puede gestionar 10 Servidores Virtuales Gestionados para

Step-up SaaS desde el entorno SaaS IBM y 13 Servidores Virtuales Gestionados desde el software instalado en sus instalaciones.

Step-up SaaS no incluye Suscripción y Soporte para el programa de IBM asociado. El Cliente manifiesta que el Cliente ha adquirido (1) los derechos de titularidad de licencia y (2) la Suscripción y Soporte necesarios para los programas de IBM asociados. Durante el Período de Suscripción de Step-up SaaS, el Cliente deberá mantener la Suscripción y el Soporte para los derechos de titularidad del programa de IBM asociado utilizados junto con los derechos de titularidad de Step-up SaaS. En el caso de que se resuelva la licencia del Cliente para utilizar el programa de IBM asociado o la Suscripción y el Soporte para los programas de IBM asociados, el derecho de uso de Step-Up SaaS por parte del Cliente también se resolverá.

Condiciones de Uso de IBM

Parte 2: Términos Específicos para cada 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 A 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 EXPIRACIÓN":

IBM renovará, por un importe adicional, el Período de Suscripción de SaaS IBM caducado durante la vigencia 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 de la expiración 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 periodo 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 Renovación automática de un Período de Suscripción

Se añade lo siguiente después del segundo párrafo:

El Documento Transaccional describirá el proceso de comunicación escrita para el Cliente que contiene el precio aplicable y otras informaciones para el periodo de renovación.

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

5.1 Renovación automática de un Período de Suscripción

El texto siguiente se agrega al final del párrafo que comienza por "SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE EXPIRACIÓN" en 5.1 Renovación Automática de un Periodo de Suscripción:

EL CLIENTE PODRÁ RESOLVER SaaS IBM EN CUALQUIER MOMENTO DESPUÉS DEL FIN DEL PLAZO DE SUSCRIPCIÓN INICIAL TRAS UN AVISO POR ESCRITO CON UN MES DE ANTELACIÓN, YA SEA DIRECTAMENTE A IBM O A TRAVÉS DEL DISTRIBUIDOR IBM DEL CLIENTE, SEGÚN CORRESPONDA, SI EL CLIENTE NO HA RECIBIDO AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL CLIENTE (por ejemplo, un formulario de pedido, una carta de pedido, una orden de compra) PARA RENOVAR EL PERIODO DE SUSCRIPCIÓN DEL CLIENTE A SaaS IBM QUE EXPIRA. EN TAL CASO, EL CLIENTE PUEDE OBTENER UN REEMBOLSO PRORRATEADO.

Modificaciones aplicables a países de Asia Pacífico

BANGLADESH, BUTÁN Y NEPAL

5.1 Renovación automática de un Período de Suscripción

*El texto siguiente sustituye al párrafo que comienza por "**SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE EXPIRACIÓN**" en 5.1 Renovación Automática de un Período de Suscripción:*

IBM renovará, por un importe adicional, el Período de Suscripción de SaaS IBM caducado durante la vigencia 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 de la expiración 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.

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

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

5.1 Renovación automática de un Período de Suscripción

*El texto siguiente sustituye al párrafo que comienza por "**SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE EXPIRACIÓN**" en 5.1 Renovación Automática de un Período de Suscripción:*

IBM renovará, por un importe adicional, el Período de Suscripción de SaaS IBM caducado durante la vigencia 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 de la expiración 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.

Apéndice A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) proporciona experiencia de usuario final y supervisión de recursos para alertar a los usuarios de los problemas con aplicaciones y ayudarles a resolverlos de forma rápida y eficaz.

Los usuarios de Entry tienen las siguientes funciones:

- El IBM Application Performance Management UI (APM UI) permite a los usuarios ver el estado de las aplicaciones y poder ver más detalles como los eventos relacionados y los KPIs para los componentes asociados con dicha aplicación.
- Descubre y define automáticamente la estructura de la aplicación, que puede modificarse o suprimirse.
- Instala y configura agentes automáticamente, con poca o ninguna intervención.
- Permite a los usuarios identificar una experiencia de usuario final real para la aplicación con tiempo de respuesta clasificados en componentes.
- Permite a los usuarios ver las métricas de estado clave para todos los recursos supervisados.
- Permite a los usuarios crear y modificar umbrales para identificar visualmente problemas y recibir alertas.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Performance (SaaS) proporciona información detallada de diagnóstico para identificar la causa principal de los problemas de rendimiento de la aplicación, para que puedan resolverse con rapidez.

Los usuarios de Diagnostics tienen las siguientes funciones:

- El IBM Application Performance Management UI (APM UI) permite a los usuarios ver el estado de las aplicaciones y poder ver más detalles como los eventos relacionados y los KPIs para los componentes asociados con dicha aplicación.
- Descubre y define automáticamente la estructura de la aplicación, que puede modificarse o suprimirse.
- Instala y configura agentes automáticamente, con poca o ninguna intervención.
- Permite a los usuarios ver las métricas de estado clave para sus servidores de aplicaciones.
- Desglosa el rendimiento a nivel de código e incluye la información clave de diagnóstico como por ejemplo datos de contexto y seguimientos de pila.