

IBM 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/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecerán 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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (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
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM SmartCloud® Application Performance Management

2. Métricas de Cargo

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

- 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

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

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. 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:

5.1 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.

5.2 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 mediante 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.

5.3 Renovación de Cliente Requerida

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.

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 monitorizar 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.

7.2 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

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) proporciona experiencia de usuario final y monitorización 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:

- 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 clasificado por componentes.
- Permite a los usuarios ver las métricas de estado clave para todos los recursos monitorizados.
- 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:

- 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.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) proporciona experiencia de usuario final, seguimiento de transacciones y monitorización de recursos para alertar a los usuarios de los problemas con aplicaciones y ayudarles a resolverlos de forma rápida y eficaz.

Los usuarios tienen las siguientes funciones:

- 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.
- Con el Seguimiento de Transacciones, los usuarios pueden identificar los cuellos de botella en el rendimiento de las aplicaciones en todos los servidores de aplicaciones, servidores web y navegadores monitorizados.
- Permite a los usuarios identificar una experiencia de usuario final real para la aplicación con tiempo de respuesta según la percepción de los usuarios de navegadores de escritorio y móviles soportados, con una clasificación por componentes.

- Permite a los usuarios ver las métricas de estado clave para todos los recursos monitorizados.
- Permite a los usuarios crear y modificar umbrales para identificar visualmente problemas y recibir alertas.
- Admite la generación automática de solicitudes de servicio para resolver un problema en IBM SmartCloud Control Desk, en base a las alertas de IBM Application Performance Management (SaaS).
- Admite la integración de eventos de IBM Application Performance Management (SaaS) en IBM Tivoli Netcool OMNibus.