



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

IBM Performance Management 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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM SmartCloud® Monitoring
- IBM Monitoring on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Application Performance Diagnostics
- IBM Application Performance Management on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack
- IBM Application Performance Management on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack
- IBM Application Performance Management on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Application Performance Management Advanced
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Application Performance Management
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Application Diagnostics
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step Up para Clientes actuales de IBM Monitoring

- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. Métricas de Cargo

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

- Servidor Virtual Gestionado Promedio** 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 de Servidor Virtual Gestionado Promedio suficientes para cubrir el promedio de Servidores Virtuales gestionados por SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- Evento:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Evento es una aparición de evento específico procesado por, o relacionado con el uso de, el SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Eventos que tengan lugar durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.

Para IBM Website Monitoring on Cloud, un evento corresponde a cada paso realizado en un script. Los scripts ejecutados varias veces o en varios pasos se cuentan como Eventos independientes.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

3.1 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

3.2 Cargo por Uso en Exceso

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

4. Acceso a 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. 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 terminar el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que vence mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de vencimiento establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de terminación antes de la fecha de vencimiento, el Plazo de Suscripción que vence se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

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

5.3 Renovación Necesaria

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

6. Soporte Técnico

Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente de que el acceso al SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de teléfono, correo electrónico, foros online y el portal de soporte técnico de SaaS. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte de SaaS IBM y por tanto se rigen por estas Condiciones de Uso. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de notificación de problemas online, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el manual IBM Software as a Service Support Handbook.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora	24x7

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
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 no cumplir 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 de SaaS IBM

7.1 Conformidad con Safe Harbor

IBM acata el Acuerdo de Safe Harbor US-EU ("US-EU Safe Harbor Framework") establecido por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de IBM, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de SaaS IBM, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

7.3 Limitación de Step-up

Para las ofertas IBM on Cloud designadas como "Step-up para Clientes actuales" ("Step-up on Cloud"), 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 on Cloud. Por ejemplo, un Cliente que adquiera IBM Monitoring on Cloud 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 On Cloud no pueden superar los derechos de titularidad del programa de IBM asociado.

Al adquirir Step-up on Cloud, 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 on Cloud. 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 Promedio para Step-up on Cloud, el Cliente puede monitorizar 10 Servidores Virtuales Gestionados Promedio para Step-up on Cloud desde el entorno IBM on Cloud y 13 Servidores Virtuales Gestionados desde el software instalado en sus instalaciones.

Step-up on Cloud 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 on Cloud, 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 on Cloud. En el

caso de que se resuelva la licencia del Cliente para utilizar los programas de IBM asociados o la Suscripción y el Soporte para los programas de IBM asociados, el derecho de uso de Step-Up on Cloud por parte del Cliente se resolverá.

7.4 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los impuestos se basan 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 on Cloud

IBM Monitoring on Cloud 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 Monitoring 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 on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud 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 on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud 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, de acuerdo con las alertas de IBM Application Performance Management on Cloud.
- Admite la integración de eventos de IBM Application Performance Management on Cloud en IBM Tivoli Netcool OMNibus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud proporciona funciones avanzadas de monitorización, como seguimiento de transacciones, monitorización de dispositivos móviles y diagnósticos a nivel de código. Incluye todas las funciones de IBM Application Performance Management e IBM Application Diagnostics, como:

- 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.
- Desglosa el rendimiento a nivel de código e incluye la información clave de diagnóstico como por ejemplo datos de contexto y seguimientos de pila.
- 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, de acuerdo con las alertas de IBM Application Performance Management on Cloud.
- Admite la integración de eventos de IBM Application Performance Management on Cloud en IBM Tivoli Netcool OMNibus.

5. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring amplía las prestaciones de IBM Monitoring del modo siguiente:

- Analizando automáticamente los datos de gestión del rendimiento para definir una línea base para el comportamiento "normal".
- Alertando a un operador cuando una métrica se desvía de la línea base señalando una anomalía en la IU de APM.
- Permitiendo a un operador investigar a fondo la anomalía, incluyendo la posible modificación de las métricas relacionadas para poder descubrir la causa raíz más rápidamente.

6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud and IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management e IBM Application Performance Management Advanced amplían las prestaciones de IBM Application Performance Management e IBM Application Performance Management Advanced del modo siguiente:

- Analizando automáticamente los datos de gestión del rendimiento para definir una línea base para el comportamiento "normal".
- Alertando a un operador cuando una métrica se desvía de la línea base señalando una anomalía en la IU de APM.
- Permitiendo a un operador investigar a fondo la anomalía, incluyendo la posible modificación de las métricas relacionadas para poder descubrir la causa raíz más rápidamente.

7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud amplía las prestaciones de IBM Application Performance Management o IBM Application Performance Management Advanced proporcionando visibilidad sobre la disponibilidad y el rendimiento de las aplicaciones del Cliente que utilizan transacciones sintéticas que se ejecutan desde múltiples ubicaciones en todo el mundo, sin necesidad de instalar ninguna infraestructura.

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud amplía las prestaciones de IBM Application Performance Management o IBM Application Performance Management Advanced proporcionando visibilidad sobre la disponibilidad y el rendimiento de las aplicaciones del Cliente que utilizan transacciones sintéticas que se ejecutan desde múltiples ubicaciones en todo el mundo, sin necesidad de instalar ninguna infraestructura.

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud tiene como objetivo proporcionar análisis y procesamiento de datos de alto rendimiento, por lo que es importante asegurarse de que su rendimiento es óptimo. Eso es precisamente lo que hace IBM Monitoring Agent for SAP HANA, proporcionando información clave para determinar el estado y el rendimiento del entorno SAP HANA del Cliente. Está disponible como parte del componente IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, que se ofrece como complemento de IBM Application Performance Management (APM) on Cloud o IBM APM Advanced on Cloud.

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud tiene como objetivo proporcionar análisis y procesamiento de datos de alto rendimiento, por lo que es importante asegurarse de que su rendimiento es óptimo. Eso es precisamente lo que hace IBM Monitoring Agent for SAP HANA, proporcionando información clave para determinar el estado y el rendimiento del entorno SAP HANA del Cliente. Está disponible como parte del componente IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, que se ofrece como complemento de IBM Application Performance Management (APM) on Cloud o IBM APM Advanced on Cloud.

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud también puede monitorizar el rendimiento y la disponibilidad del sistema Hadoop del Cliente, ayudando al Cliente a identificar y resolver problemas surgidos durante el procesamiento y el análisis de grandes conjuntos de datos. Este Extension Pack se ofrece como complemento de IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud o IBM APM Advanced on Cloud.

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud también puede monitorizar el rendimiento y la disponibilidad del sistema Hadoop del Cliente, ayudando al Cliente a identificar y resolver problemas surgidos durante el procesamiento y el análisis de grandes conjuntos de datos. Este Extension Pack se ofrece como complemento de IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud o IBM APM Advanced on Cloud.

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud también puede monitorizar el rendimiento y la disponibilidad del sistema Hadoop del Cliente, ayudando al Cliente a identificar y resolver problemas surgidos durante el procesamiento y el análisis de grandes conjuntos de datos. Este Extension Pack se ofrece como complemento de IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud o IBM APM Advanced on Cloud.

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio de Disponibilidad ("SLA") para SaaS IBM y es aplicable si se especifica en el Documento de Titularidad (POE) o en un Documento Transaccional.

Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del Período de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía.

1. Definiciones

- a. **Crédito de Disponibilidad:** es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para SaaS IBM.
- b. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM de referente a un SLA no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. **Mes Contratado:** indica cada mes completo durante el plazo del SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- d. **Tiempo de Inactividad:** un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el SaaS IBM se ha detenido y ningún usuario del Cliente puede utilizar todos los aspectos del SaaS IBM para los que tiene permisos. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
 - Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
 - Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
 - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada a IBM por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- e. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un SLA.

2. Créditos de Disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 para cada Evento en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Evento que ha afectado al uso del SaaS IBM. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Evento y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la terminación del Evento.
- b. El Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. Los Créditos de Disponibilidad se basan en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que el Tiempo de Inactividad impactó al Cliente. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del SLA alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de Disponibilidad para el mismo Evento en el mismo Mes Contratado.
- d. En el caso del Servicio empaquetado (SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de Disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio Empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente solo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de Disponibilidad en relación con más de un SaaS IBM de un paquete en un Mes Contratado.

- e. Si el Cliente ha adquirido SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento de SaaS IBM y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el SaaS IBM vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.
- f. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el diez por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para SaaS IBM.

3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado, que es la siguiente:

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
Menos del 99,8 %	2%
Menos del 98,8 %	5%
Menos del 95,0 %	10%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado.

Ejemplo: 432 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 432 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.768 minutos <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	=2% Crédito de disponibilidad para el 99,0% de de Disponibilidad durante el Mes Contratado
--	--

4. Exclusiones

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

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente en relación con SaaS IBM.
- Servicios, programas, software de habilitación o agentes que se ejecutan en sistemas del Cliente o en sistemas de terceros.