



# 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
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure 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 el 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 Vigencia y Renovación

La vigencia del SaaS IBM empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al SaaS IBM, según se describe en el POE. El POE especificará si el SaaS IBM se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el SaaS IBM se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el SaaS IBM seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El SaaS IBM seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

### 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	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo 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	<b>Impacto de negocio significativo:</b> 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 laborables	L-V horas laborables
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

## **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.

**14. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud**

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud proporciona supervisión de las soluciones Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

**15. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud proporciona supervisión de las soluciones Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

**16. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud proporciona supervisión de las soluciones Citrix Virtual Desktop Infrastructure.



## Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el SaaS IBM según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

### 1. Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del SaaS IBM. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el SaaS IBM, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el SaaS IBM no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el SaaS IBM se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación correspondiente más alta en función de la disponibilidad acumulativa del SaaS IBM durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el SaaS IBM.

### 2. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,8 %	2%
Menos del 98,8 %	5%
Menos del 95,0 %	10%

\* Si el Cliente ha adquirido el SaaS IBM a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del SaaS IBM en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente el Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por 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/> 43.200 minutos en total	= 2% de crédito de Disponibilidad para un 99,0% de disponibilidad durante el mes contratado
--	---

Los servicios, programas, software de habilitación o agentes que se ejecutan en sistemas del Cliente o en sistemas de terceros no son susceptibles para recibir crédito SLA.