

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

IBM PureApplication Service Infrastructure

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

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

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

1. SaaS IBM

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

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account
- PureApp Service Workload Backup & Restore Server
- PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB
- PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps

2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo la siguiente métrica de cargo, según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) 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. El cargo mensual parcial únicamente se evalúa al principio del plazo de suscripción del Cliente cuando el acceso al SaaS IBM no empieza el primer día del

mes. El cargo mensual parcial amplía de forma efectiva el plazo de suscripción del Cliente para incluir los días adicionales necesarios para cubrir el periodo de tiempo hasta el principio del primer mes completo del plazo de suscripción del Cliente.

4. 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:

4.1 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 treinta (30) 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.

4.2 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 treinta (30) 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.

4.3 Renovación Necesaria

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

5. Soporte Técnico

Se proporciona Soporte Técnico para la oferta SaaS IBM y el Software de Habilitación, según corresponda, durante el Período de Suscripción. Dicho soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

En el URL siguiente se puede encontrar información adicional de soporte técnico:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service.

De acuerdo con el apartado 7.3 siguiente, el Cliente acepta que IBM puede, como parte del soporte normal del SaaS de Infraestructura Configurada, ayudar en la provisión y el pedido de la infraestructura del Cliente, rellenar informes de problema en nombre del Cliente, actualizar software y hacer cambios en la configuración para el Producto Elegible bajo BYOSL con el SaaS de Infraestructura Configurada. El Cliente se compromete a proporcionar la información de la cuenta necesaria, para crear un ID de usuario con acceso administrativo definido por IBM para proporcionar a IBM acceso administrativo continuo a la cuenta, siempre que el Cliente utilice esta infraestructura que no es propiedad de IBM con el SaaS IBM.

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Recopilación de Datos

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 IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la ley aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto.

6.2 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.

7. Obligaciones del Cliente

7.1 Derechos de Titularidad de Programas Asociados

Los Clientes que adquieren derechos de titularidad de suscripción con las ofertas SaaS IBM siguientes:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure
- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account; o
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account

a las cuales se hace referencia como "las Piezas de Infraestructura y Configuración" requieren haber adquirido previamente derechos de titularidad de licencia para un Programa de IBM Asociado. El Programa de IBM Asociado tiene licencia en base a PVU (Processor Value Unit) como se define en la licencia del programa correspondiente. El Programa de IBM Asociado puede ser:

- a. IBM PureApplication Software; o
- b. IBM PureApplication Service Platform.

Los derechos de titularidad del Cliente para las Piezas de Infraestructura y Configuración no pueden superar los derechos de titularidad del Programa de IBM Asociado según la ratio de conversión de PVU establecida en la tabla a continuación.

El Cliente no puede utilizar los mismos derechos de titularidad de licencia de Programa de IBM Asociado en los entornos instalados en sus locales al utilizar estos derechos de titularidad con las Piezas de Infraestructura y Configuración.

Ratio de PVU de las Piezas de Infraestructura y Configuración

Pieza de PureApplication	Ratio de PVU de Programa de IBM Asociado
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure	280 PVU
IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account	280 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure	560 PVU
IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account	560 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure	1120 PVU
IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account	1120 PVU

Por ejemplo, si el Cliente ha comprado:

- 2 instancias de IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure; y
- 3 instancias de IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure

En base a la información de la tabla a continuación, la capacidad de PVU total de este entorno SaaS es de 3920 PVU, calculadas del modo siguiente: (2 x 280 PVU + 3 x 1120 PVU).

El Cliente debe asignar 3920 PVU de derechos de titularidad de cualquiera de sus derechos de titularidad de Programa de IBM Asociado para usar con las Piezas de Infraestructura y Configuración. El

Cliente no debe utilizar estas 3920 PVU de derechos de titularidad dentro de su propio entorno de instalación local mientras dure el Período de Suscripción. Si el Cliente deja de tener derechos de titularidad en las Piezas de Infraestructura y Configuración, el Cliente puede reanudar el uso de las PVU asignadas previamente dentro de su propio entorno de instalación local.

Las Piezas de Infraestructura y Configuración no incluyen 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 el programa de IBM asociado. Durante el Período de Suscripción de las Piezas de Infraestructura y Configuración, el Cliente deberá mantener actualizada la Suscripción y Soporte para el Programa de IBM Asociado. En el caso de que se resuelva la licencia del Cliente para utilizar el Programa de IBM Asociado o la Suscripción y el Soporte del Cliente para el Programa de IBM Asociado, el derecho de uso de las Piezas de Infraestructura y Configuración por parte del Cliente también se resolverá.

Las siguientes ofertas SaaS IBM no requieren derechos de titularidad para los Programas de IBM Asociados especificados a continuación:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure; o
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure

7.2 Requisitos de BYOSL (Bring Your Own Software and License)

Los Clientes deben tener derechos de titularidad de licencia de software suficientes (Derechos de Titularidad) para los Productos Elegibles cargados y utilizados en SaaS IBM. Para mayor claridad, los Productos Elegibles son independientes y adicionales a los Programas IBM Asociados detallados en el apartado 7.1 anterior.

Cuando un Cliente utiliza Derechos de Titularidad para un Producto Elegible bajo BYOSL con esta oferta SaaS IBM, estos Derechos de Titularidad son exclusivamente para la Instancia de SaaS IBM y el Cliente no puede utilizar los Derechos de Titularidad del Producto Elegible fuera del SaaS IBM a la vez.

El POE del Cliente para el Producto Elegible designa el nivel disponible de uso autorizado que puede utilizarse dentro de SaaS IBM. El Cliente no puede superar su nivel disponible de uso autorizado para cada Producto Elegible cargado en SaaS IBM.

La licencia de los Productos Elegibles para utilizar con la oferta SaaS IBM puede concederse sobre una base por PVU o por Servidor Virtual. Estos Productos Elegibles están diseñados específicamente para utilizar con productos IBM Pure Application instalados localmente y también pueden utilizarse con esta oferta SaaS IBM.

En relación con los Productos Elegibles con licencia por PVU, consulte la tabla titulada Requisitos de PVU para BYOSL, para ver las PVU de Derechos de Titularidad para Productos Elegibles necesarias para cada tipo de servidor SaaS IBM.

Requisitos de PVU para BYOSL

Oferta de SaaS IBM	PVU de Productos Elegibles Necesarias
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure	280 PVU
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure	280 PVU
IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account	280 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure	560 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure	560 PVU
IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account	560 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure	1120 PVU

Oferta de SaaS IBM	PVU de Productos Elegibles Necesarias
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure	1120 PVU
IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account	1120 PVU

Para los Productos Elegibles con licencia sobre una base de Servidor Virtual, el Cliente debe cumplir las condiciones de licencia de Servidor Virtual definidas en la licencia de Producto Elegible aplicable.

7.3 Requisitos de BYOSL (Bring Your Own Infrastructure Credits)

Los Clientes que suministran o solicitan infraestructura de un proveedor que no sea IBM, según los requisitos de configuración de IBM, para utilizar con el servicio PureApplication, deben adquirir la configuración de IBM PureApplication Service (la infraestructura que no es propiedad de IBM junto con IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account es el "SaaS de Infraestructura Configurada").

PureApp Service Config for Client-Owned Account debe adquirirse para cada instancia de la infraestructura que un Cliente compra desde una cuenta de infraestructura que no es propiedad de IBM que el Cliente utilizará con PureApplication Service. Cuando un Cliente utiliza derechos de titularidad para un Producto Elegible bajo BYOSL con el SaaS de Infraestructura Configurada, estos derechos de titularidad son exclusivamente para la oferta de SaaS BYOIC IBM y el Cliente no puede utilizar los derechos de titularidad del Producto Elegible fuera de la oferta SaaS BYOIC IBM a la vez.

IBM proporcionará los elementos exclusivos de configuración, actualizaciones y gestión necesarios para el SaaS de Infraestructura Configurada. Si el Cliente realiza cambios en la infraestructura configurada de IBM, IBM ya no podrá prestar soporte y el SLA ya no se aplicará. El Cliente se compromete a proporcionar un nombre y una dirección de correo electrónico de contacto para las interrupciones programadas. IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account debe adquirirse cada vez que el Cliente realiza adiciones a la infraestructura BYOIC existente o compra nueva infraestructura BYOIC.

El POE del Cliente para el Producto Elegible designa el nivel disponible de uso autorizado que puede utilizarse dentro de SaaS IBM. El Cliente no puede superar su nivel disponible de uso autorizado para cada Producto Elegible cargado en el SaaS de Infraestructura Configurada.

La licencia de los Productos Elegibles para utilizar con el SaaS de Infraestructura Configurada puede concederse sobre una base por PVU o por Servidor Virtual. Estos Productos Elegibles están diseñados específicamente para utilizar con productos IBM Pure Application instalados localmente y también pueden utilizarse con esta oferta SaaS IBM.

En relación con los Productos Elegibles con licencia por PVU, consulte la tabla titulada Requisitos de PVU para BYOSL, para ver las PVU de Derechos de Titularidad para Productos Elegibles necesarias para cada tipo de servidor SaaS IBM adquirido por el Cliente desde una cuenta de infraestructura propiedad del Cliente, para conocer las especificaciones exactas de IBM.

Para los Productos Elegibles con licencia sobre una base de Servidor Virtual, el Cliente debe cumplir las condiciones de licencia de Servidor Virtual definidas en la Licencia de Producto Elegible aplicable.

7.4 Uso del Producto Elegible, Requisitos de Seguimiento de Derechos de Titularidad y Condiciones

El Cliente es responsable de estar en conformidad con las condiciones del Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM o el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM aplicable, en relación con los Derechos de Titularidad y los requisitos de seguimiento de los derechos de titularidad señalados a continuación.

Para los Productos Elegibles gestionados y desplegados a través de SaaS IBM, los Clientes deben utilizar la prestación de gestión de licencias en SaaS IBM del modo siguiente:

- a. incorporando un número adecuado de Derechos de Titularidad asignados a cada Instancia de SaaS IBM; y
- b. garantizando la inclusión de la información del número de pieza y el seguimiento de esta información para cada Producto Elegible añadido al entorno SaaS IBM mediante la actualización de metadatos de patrones al instalar Productos Elegibles adicionales en un patrón. SaaS IBM debe estar habilitado para realizar el seguimiento del Producto Elegible adicional. Consulte la documentación de SaaS IBM para obtener información adicional.

- c. El Cliente reconoce que las condiciones de verificación de la conformidad del acuerdo de licencia del Programa IBM aplicable se amplían a las ofertas SaaS IBM en que se desplieguen los Derechos de Titularidad del Producto Elegible. Mediante el uso de la oferta SaaS IBM, el Cliente se compromete a proporcionar a IBM acceso administrativo a dicho entorno y permitir a IBM llevar a cabo el descubrimiento de datos que sea necesario en relación con la revisión de la licencia de software.
- d. Siempre que el Cliente cumpla las condiciones de uso y la licencia del Producto Elegible para SaaS IBM, estos términos y condiciones sustituyen cualquier término contradictorio respecto a la elegibilidad y los informes de uso para Licencia de Subcapacidad según lo especificado en el Acuerdo Internacional Passport Advantage o el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express.

Apéndice A

IBM PureApplication Service proporciona una forma de ejecución de patrones a los Clientes, en una infraestructura de entorno cloud fuera de sus propias instalaciones.

Un patrón es un blueprint de aplicación, una arquitectura predefinida de una aplicación que se captura de un modo que puede desplegarse fácilmente en la infraestructura cloud de PureApplication.

Los patrones desarrollados para el despliegue en los modelos W1500 y W2500 de IBM PureApplication System se desplegarán en PureApplication Service. Los patrones desarrollados para el despliegue en IBM PureApplication Service se desplegarán en los modelos W1500 y W2500 de PureApplication System.

PureApplication Service proporciona Image Construction and Composition Tool and Plugin Development Kit para crear patrones personalizados que pueden desplegarse en la infraestructura cloud de PureApplication Service y PureApplication System.

PureApplication Service proporcionará prestaciones para importar patrones y exportar patrones desde el entorno PureApplication Service.

PureApplication Service incluye prestaciones para permitir a los usuarios monitorizar y gestionar licencias de software para mantener la conformidad con los requisitos de gestión de licencias.

Tras la prestación del servicio, el usuario del servicio (como se identifica en el formulario de provisión) recibirá una dirección IP o URL y credenciales de usuario (ID de usuario y contraseña) a través de las cuales el usuario puede obtener acceso al SaaS IBM.

1. IBM PureApplication Service Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure

Esta oferta de SaaS IBM requiere que los Clientes hayan adquirido derechos de titularidad de software adecuados para la provisión del entorno de PureApplication Service. IBM proporciona la infraestructura básica a este SaaS IBM.

2. IBM PureApplication Service Platform and Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure

IBM suministra toda la funcionalidad de software y la infraestructura necesarios para el entorno de PureApplication Service. El Cliente se suscribe a este entorno de implementación completo y no necesita adquirir ningún otro derecho de titularidad a la hora de suscribirse a esta oferta de SaaS IBM.

3. IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account

IBM PureApp Service Config for Client Owned Account puede obtenerse bajo las configuraciones siguientes:

- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account

Los Clientes que adquieran derechos de titularidad para esta opción realizarán la contratación directamente con un proveedor de infraestructura y tendrán un entorno preparado para ajustarse a las especificaciones requeridas por IBM. También se espera que el Cliente haya adquirido los derechos de titularidad de software apropiados para completar la configuración del servicio PureApplication. IBM configurará el software y la infraestructura necesarios y mantendrá el entorno mientras esté vigente la suscripción del Cliente a esta oferta siempre que el Cliente mantenga la relación con su proveedor de infraestructura y los derechos de titularidad del software de IBM necesario para este entorno.

4. Características Opcionales

4.1 IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB

Puede adquirirse almacenamiento adicional en incrementos de un terabyte para aumentar la asignación de almacenamiento de una Instancia de alguno de los SaaS IBM siguientes:

- IBM PureApplication Service Infrastructure
- IBM PureApplication Service Infrastructure and Platform; o
- IBM PureApplication Service Config for Client-Owned Account

4.2 Copias de Seguridad y Restauración de la Carga de Trabajo

Si el Cliente requiere prestaciones de copia de seguridad y restauración de la carga de trabajo para las soluciones del Cliente SaaS IBM PureApplication Service Infrastructure, PureApplication Service Infrastructure and Platform o PureApplication Service Config for Client-Owned Account, las opciones siguientes están disponibles:

- PureApp Service Workload Backup & Restore Server
La base de copia de seguridad y restauración de la carga de trabajo del Cliente permitirá al Cliente realizar copias de seguridad y restauración de las cargas de trabajo del Cliente con 0,1 TB de almacenamiento para cada Instancia de PureApp Service Workload Backup & Restore Server comprada.
- PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB
Para aumentar la cantidad de almacenamiento asignado con PureApplication Service Workload Backup & Restore Server, el Cliente puede comprar derechos de titularidad que aumentarán la capacidad de almacenamiento en 0,1 TB por cada Instancia comprada. Cada Instancia de PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB únicamente puede asociarse con una Instancia de PureApp Service Workload Backup & Restore Server.
- PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack
El derecho de titularidad del agente de copia de seguridad y restauración de la carga de trabajo del Cliente aumentará 10 veces para cada Instancia de PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack comprada. Cada Instancia de PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack únicamente puede asociarse con una Instancia de PureApp Service Workload Backup & Restore Server.

4.3 DirectLink

Puede adquirirse almacenamiento adicional en incrementos de un terabyte para aumentar la asignación de almacenamiento de una Instancia de cualquiera de los Servicios de Cloud siguientes:

Si el Cliente requiere que su red interna esté conectada directamente a la red privada para el SaaS IBM, IBM PureApplication Service Infrastructure o IBM PureApplication Service Infrastructure and Platform, el Cliente puede comprar una de las siguientes ofertas para establecer una conexión de red privada directa al SaaS IBM del Cliente:

- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps
- PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps

El DirectLink del Cliente se puede configurar para velocidades de 1 Gbps o 10 Gbps, y el Cliente sólo puede comprar una instancia de PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps o PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps. IBM instalará y proporcionará acceso a PureApp Service DirectLink, pero el Cliente debe trabajar con su proveedor de servicios de Internet para configurar la conexión al SaaS IBM.

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 actual al comienzo o a la renovación de la vigencia de la suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía para él.

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 resolución 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 momento en que el Cliente notifica que el Tiempo de Inactividad impactó al Cliente por primera vez, para una instancia exclusiva de SaaS IBM en un centro de datos específico. 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. 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 objeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.

- e. 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 el SaaS IBM, para una instancia específica del SaaS IBM. Los Créditos de Disponibilidad no se conceden sobre el valor total facturado de la suscripción al SaaS IBM, sino sobre el valor de las instancias específicas para las que se produjo el Tiempo de Inactividad.

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)
<99,9%	2%
< 95,0%	5%
< 90,0%	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: 50 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 50 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.150 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	= 2% de Crédito de Disponibilidad para el 99,8% de Nivel de Servicio Alcanzado 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.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente en relación con SaaS IBM.
- Elementos no gestionados por la oferta SaaS IBM, incluyendo:
 - (1) Máquinas virtuales desplegadas en la oferta SaaS IBM.
 - (2) Servicios Compartidos con derechos de titularidad previos. Los Servicios Compartidos son patrones predefinidos desplegados por el Cliente y compartidos por múltiples implementaciones de aplicaciones en la oferta SaaS IBM, incluyendo aplicaciones virtuales, sistemas virtuales y dispositivos virtuales. Los Servicios Compartidos están disponibles para su implementación como parte de la oferta SaaS IBM.