

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

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

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS 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 SaaS:

- IBM Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. Métricas de Cargo

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

- a. ID de Entidad es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un ID de Entidad es un identificador exclusivo, al que se puede hacer referencia en el entorno SaaS IBM usando distintos términos, que incluyen, sin limitarse a ellos, ID de Cliente, ID de socio, ID de distribuidor, ID de proveedor o ID de EDI, dentro de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de ID de Entidad contenidos en SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.

Para esta oferta SaaS IBM, un ID de Entidad es un identificador exclusivo para una entidad comercial, independientemente de la estructura organizativa de dicha entidad comercial.

- b. 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 Pedido.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para la oferta se especifica en el Documento Transaccional.

3.1 Cargo Mensual Parcial

El cargo mensual parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a SaaS IBM está disponible.

3.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual de SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida excede el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (PoE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

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 noventa (90) días antes de la fecha de expiración establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el Plazo de Suscripción que expira se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

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 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 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.

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 ofrece soporte técnico para SaaS IBM durante el Periodo de Suscripción de conformidad con lo establecido en <https://support.ibmcloud.com> u otro URL proporcionado posteriormente por IBM. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

6. Condiciones Adicionales de la Oferta SaaS IBM

6.1 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.

6.2 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 la información personal recopilada 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.

6.3 Usuarios Finales del Cliente

El Cliente es responsable de sus propios Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) las reclamaciones realizadas por los Usuarios Invitados en relación con SaaS IBM; b) los cargos contraídos por el Usuario Invitado; o c) cualquier uso incorrecto de SaaS IBM por parte de los Usuarios Invitados. Puede que a los Usuarios Invitados se les exija ejecutar un acuerdo en línea proporcionado por IBM para poder acceder a SaaS IBM y utilizarlo.

Apéndice A

Esta Especificación de SaaS IBM es para las siguientes ofertas de SaaS IBM que pueden solicitarse y para las cuales se hayan confirmado los derechos de titularidad en el POE del Cliente.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management proporciona al Cliente herramientas para organizar la comunidad de partners; procesos eficaces, distribuidos y de autoservicio; y visibilidad y monitorización de las implicaciones de los partners. El Cliente puede autorizar a los partners comerciales o a otras partes terceras el acceso al SaaS IBM para intercambiar datos con el propio Cliente o para utilizar el SaaS IBM en nombre del Cliente ("Usuario Invitado"). A través de un navegador Internet compatible, el SaaS IBM proporciona a estos Usuarios Invitados la capacidad de ver y participar en actividades dirigidas por el Cliente para dar soporte a las implicaciones de los partners con el Cliente. El SaaS IBM proporciona a los Usuarios Invitados del Cliente visibilidad de la información, el software y los datos que el Cliente o cualquier usuario autorizado por el Cliente crea, proporciona, carga o transfiere. Específicamente, el SaaS IBM incluye:

- a. **Gestión de Partners:** se proporciona al Cliente y permite que el Cliente incluya a los partners en el SaaS IBM a través de invitaciones que se envían a los partners y les permiten registrarse a la instancia del SaaS IBM del Cliente. También se ofrece al Cliente una visualización específica del partner, que permite ver los detalles de cada partner, lo cual incluye organización, contactos del administrador del partner, contactos del usuario del partner, atributos asignados a cada partner y el estado de cada una de las actividades que se han asignado al partner.
- b. **Gestión de Usuarios:** se proporciona al administrador del Cliente para añadir otros usuarios, y al administrador del Partner para añadir usuarios dentro de la organización del Partner, al SaaS IBM a través de invitaciones a usuarios que quedarán bajo las jerarquías respectivas del Cliente.
- c. **Implicación a través de Actividades:** conforma una interfaz de autoayuda para la creación, la ejecución y la monitorización de actividades. Durante la fase de definición de la actividad, el Cliente puede establecer flujos de trabajo para implicar a los partners en actividades distribuidas a través de la creación de actividades mediante el diseñador de actividades.
- d. **Diseñador de Actividades:** proporcionado para ayudar en la fase de definición de actividades para ayudar al Cliente a crear su propio conjunto de actividades para los partners en base a las necesidades empresariales específicas. El diseñador de actividades proporciona una representación visual gráfica, interactiva, del flujo de trabajo y la interfaz de usuario que se presentarán al partner. El diseñador de actividades consta de los componentes siguientes:
 - Diseñador de flujos de tarea: para definir el flujo de las tareas.
 - Diseñador de flujos de diálogo: para definir el flujo del diálogo para una tarea específica.
 - Diseñador de aspectos de diálogo: para definir el diálogo que se presentará a un partner.
- e. **Atributos del Partner:** pueden crearse y asignarse a los partners para ayudarles a organizar y segmentar sus bases. Los partners pueden organizarse en grupos mediante criterios específicos del Cliente: sectores, dimensión del partner, productos, zonas geográficas, capacidades técnicas, etc. Los atributos del partner también se utilizan a la hora de implantar una actividad para ayudar al Cliente a identificar a los partners para tener en cuenta como posibles invitados a participar.
- f. **Implantación de Actividades:** utilizada por un Cliente para introducir una actividad nueva a los partners. Esta función de implantación de actividades permite al Cliente establecer un nombre para la actividad, seleccionar un grupo de partners que participarán en la actividad, determinar la duración de la actividad y establecer puntos de control con el partner en base al progreso de una actividad.
- g. **Interfaz de Partners:** permite la participación de los partners en una actividad a través de una interfaz de autoservicio. Esta interfaz de autoservicio permite a los partners que el Cliente ha seleccionado para participar en una actividad, y que han sido notificados acerca de una nueva actividad, participar siguiendo los pasos señalados por el Cliente durante la fase de definición de la actividad.

- h. **Monitorización de Actividades:** permite al Cliente monitorizar el progreso de una actividad a través de una pantalla que ofrece un resumen de los progresos de cada uno de los partners, de forma colectiva. El Cliente puede ver el éxito, las demoras y los fallos en el flujo de trabajo de sus partners, de forma colectiva. El Cliente puede obtener una mejor perspectiva de los avances de los partners mediante la visualización de los pasos que el partner ha completado y de los que quedan por completar, en tiempo real. El partner tiene a su disposición la misma visión del progreso de una actividad que el Cliente.
- i. **Aprobación de Actividades:** disponible para el Cliente, permite revisar los pasos de una actividad en la cual el Cliente ha especificado que se debe proporcionar una aprobación antes de pasar a los pasos siguientes de una actividad.
- j. **Infraestructura Flexible y Segura:** incluye un componente de integración de API REST para que el Cliente pueda integrar los sistemas de registros, así como otros servicios y aplicaciones en IBM MRM. Las API pueden añadirse en distintos puntos dentro de una actividad. IBM MRM incluye una opción de configuración de API como parte de este diseñador de actividades.
- k. **Uso Compartido de Archivos:** disponible para que el Cliente y los partners del Cliente carguen y compartan archivos como soporte a la conclusión de las actividades. El Cliente también podrá cargar archivos de imágenes que se pueden utilizar como soporte a la personalización de la instancia del SaaS IBM, así como para su uso con el diseñador de actividades. El Cliente y los partners del Cliente estarán limitados a una capacidad de archivado colectiva de 750 GB.
- l. **Pruebas y Mejoras:** concede a IBM la opción de (a) compilar y analizar datos de resumen, agregados y anónimos relacionados con el uso del SaaS IBM por parte del Cliente, (b) preparar informes, estudios, análisis y otros productos de trabajo derivados de la compilación y del análisis (lo que conjuntamente se conoce como "Datos Compilados"), y (c) copiar datos en un servidor que no sea de producción dentro del entorno del SaaS IBM con la finalidad exclusiva de probar y mejorar la calidad de los productos IBM durante un máximo de 180 días. IBM conserva los derechos de propiedad sobre los Datos Compilados.

2. Servicios Opcionales

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On:** oferta que proporciona al Cliente un nivel adicional de segregación de datos con procesamiento exclusivo de aplicaciones y BD y separación por LAN virtuales.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year:** oferta que proporciona al Cliente la opción de conservar sus propios datos durante un período de tiempo prolongado, predeterminado. El período de tiempo durante el cual se conservarán los datos puede adquirirse en incrementos de un año. El tiempo total de retención de datos ampliado será determinado por el número de Instancias de este servicio opcional que se adquieran según lo establecido en el POE del Cliente.

3. Limitaciones de SaaS IBM

SaaS IBM no incluye lo siguiente:

- a. Sitios web de un tercero enlazados con SaaS IBM o accesibles por éste, a través de los cuales un Cliente o un Usuario de SaaS IBM transmita Contenido al sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con SaaS IBM o accesible por éste.
- b. Recursos del Cliente requeridos por IBM para prestar el SaaS IBM, incluyendo, sin limitarse a, acceso suficiente a los sistemas, información, personal y recursos del Cliente, así como la ejecución de otras responsabilidades del Cliente adicionalmente a los Servicios de Configuración. Dichas responsabilidades del Cliente no supondrán ningún cargo para IBM. IBM no se responsabiliza de los retrasos en la prestación ni de la no prestación de los Servicios de Configuración a causa de retrasos del Cliente a la hora de ejecutar las responsabilidades relacionadas con los Servicios de Configuración.
- c. La seguridad del Cliente, ya que el Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de SaaS IBM proteja la información de identificación y contraseña de su Cuenta y, asimismo, controle quién puede acceder a una cuenta de Usuario de SaaS IBM o utilizar SaaS IBM en nombre del Cliente.

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de nivel de servicio ("SLA") de disponibilidad para el SaaS. 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 el SaaS IBM.
- b. "Reclamación" es una reclamación enviada por el Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante la vigencia 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" es un periodo de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el SaaS IBM se ha detenido y ningún usuario puede utilizar todos los aspectos del SaaS IBM para los que tiene permisos. El Tiempo de inactividad no incluye el periodo de tiempo en que el SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
 - Una parada planificada con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento.
 - Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, 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 al Servicio.
 - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente a IBM o por un tercero a IBM en representación del Cliente.
- e. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- f. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

2. Créditos de disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 (según se define a continuación, en el apartado Soporte Técnico) para cada Suceso 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 Suceso que ha afectado al uso del Servicio. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso.
- 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 basarán en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de Inactividad. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del Nivel de Servicio alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.
- d. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el 10 por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para el SaaS IBM.

3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado

Disponibilidad (durante un Mes Contratado)	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 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: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de inactividad = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	= 2% de Crédito de Disponibilidad para 98,8% 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 de IBM en relación con SaaS IBM.