

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

IBM Tealeaf Customer Experience 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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

2. Métricas de Cargo

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

- Millón de Interacciones (MI):** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el SaaS IBM. Una Interacción es una interacción digital con una aplicación capturada por SaaS IBM, a nivel de red (por ejemplo, un par de solicitud y respuesta ("Hit") en http o https) o de otro modo. Deben adquirirse derechos de titularidad MI suficientes para cubrir el número de Interacciones procesadas durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional del Cliente.
- Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso a SaaS IBM 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

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 real del SaaS IBM por parte del Cliente en cualquier trimestre (según el año natural que empieza el 1 de enero) supera tres (3) veces el derecho de titularidad especificado en un PoE o Documento Transaccional, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables que se especifican en el POE o Documento Transaccional aplicable.

4. Cargos por Servicios Remotos (Humanos)

Los Servicios Remotos se adquieren con la medida de cargo de Compromiso y se facturarán según la tarifa especificada en el Documento Transaccional.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Este servicio de incorporación ofrece los siguientes servicios de consultoría remota, formación del producto y configuración para la incorporación del Cliente en IBM Tealeaf CX on Cloud en función de la asignación de los servicios de entrega remota que se enumeran a continuación:

- Proporciona hasta 24 horas de servicios de asistencia al Cliente con la implementación e instrumentación del kit de desarrollo de software (SDK) de Tealeaf.
- Ofrece al Cliente hasta 24 horas de formación sobre aspectos generales del producto y uso global.

El servicio IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service se adquiere por Compromiso con un Compromiso por Cliente. Los Servicios Remotos caducan a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso a SaaS IBM está disponible independientemente de si se han utilizado todas las horas.

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services proporciona un paquete de configuración ampliado y un servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas disponible durante seis (6) o doce (12) meses de servicio. El paquete de configuración ampliado ofrece 112 horas de servicios de implementación ampliados prestados a distancia, incluye extensiones de SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizados, optimizaciones de SDK, configuración de reproducciones (un máximo 3 casos de uso), validación de datos, y un informe de "análisis de KPI de problemas conocidos". Los servicios de analíticas y prácticas recomendadas continuadas proporcionan 16 horas al mes al Cliente para un periodo de servicio prestado de forma remota de seis o doce meses, que incluye de forma continuada configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service proporciona 208 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado y servicio de analíticas continuadas durante seis (6) meses. Este Servicio caduca a los 212 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service proporciona 304 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado y servicio de analíticas continuadas durante doce (12) meses. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services proporciona un paquete de configuración ampliado y un servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas disponible durante seis (6) o doce (12) meses de servicio. El paquete de configuración ampliado ofrece 112 horas de servicios de implementación ampliados prestados a distancia, lo cual incluye extensiones de SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizados, optimizaciones de SDK, configuración de reproducciones (un máximo 3 casos de uso), validación de datos, y un informe de "análisis de KPI de problemas conocidos". El paquete de prácticas recomendadas ofrece 80 horas de investigación de experiencia del Cliente prestada de forma remota y un análisis de impacto empresarial. Los servicios de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestan 40 horas al mes al Cliente para un periodo de servicio prestado de forma remota de seis o doce meses, que incluye de forma continuada configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service proporciona 432 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante seis (6) meses. Este Servicio caduca a los 212 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service proporciona 672 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante doce (12) meses. Este Servicio caduca a los 395 días a partir del inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services proporciona 1.080 horas de servicios que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante doce (12) meses, así como el Programa AVP One-point durante doce (12) meses. El paquete de configuración ampliado ofrece 112 horas de servicios de implementación ampliados prestados a distancia, lo cual incluye extensiones de SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizados, optimizaciones de SDK, configuración de reproducciones (un máximo 3 casos de uso), validación de datos, y un informe de "análisis de KPI de problemas conocidos". El paquete de prácticas recomendadas ofrece 80 horas de investigación de experiencia del Cliente prestada de forma remota y un análisis de impacto empresarial. Los servicios de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestan 64 horas al mes al Cliente para un periodo de servicios prestado de forma remota de doce (12) meses, que incluye de forma continuada configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. El programa AVP One-point suministra 10 horas de servicio de soporte personalizado prestado de forma remota, con un contacto asignado. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services proporciona 232 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma remota durante doce (12) meses. Proporciona una comprobación de estado por parte de un analista en profundidad prestado de forma remota durante 40 horas, así como un servicio continuado prestado de 16 horas al mes durante doce (12) meses, lo cual incluye configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services proporciona 520 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma remota durante doce (12) meses. Proporciona una comprobación de estado por parte de un analista en profundidad prestado de forma remota durante 40 horas, así como un servicio continuado prestado de 40 horas al mes durante doce (12) meses, lo cual incluye configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services proporciona 928 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma remota durante doce (12) meses. Proporciona una comprobación de estado por parte de un analista en profundidad prestado de forma remota durante 40 horas, así como un servicio continuado prestado de 40 horas al mes durante doce (12) meses, lo cual incluye configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente, análisis de impacto empresarial y servicios de ciencia de datos; el programa AVP One-point suministra 10 horas de servicio de soporte personalizado prestado de forma remota, con un contacto asignado. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

5. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

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

Se proporciona Soporte Técnico para la oferta SaaS IBM y el Software de Habilitación, según corresponda, durante el Período de Suscripción. Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente de que el acceso a SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para SaaS IBM a través de correo electrónico, sistema de soporte online y teléfono. 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
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 supone 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. Software de Habilitación

Este SaaS IBM incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso de SaaS IBM durante el plazo de SaaS IBM. En la medida en que el software de habilitación contiene código de muestra, el Cliente puede realizar trabajos derivados del código de muestra y utilizarlos para SaaS IBM. Si el software de habilitación viene acompañado de un acuerdo de licencia independiente, la vigencia de los posibles acuerdos de licencia también se aplica, bajo las limitaciones de este apartado. En caso de conflicto, los términos de estas Condiciones de Uso prevalecerán sobre los términos de cualquier acuerdo de licencia complementario. El Cliente es responsable de eliminar el software de habilitación tras el vencimiento o la terminación de SaaS IBM.

8. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

En la cuota de suscripción a IBM Tealeaf CX on Cloud se incluye lo siguiente:

- a. La capacidad de configurar un máximo de 10 Perfiles de Aplicación. Un Perfil de Aplicación es una entidad de informes con permisos asociados asignable al usuario. Un Perfil de Aplicación suele tener una correlación uno a uno con una aplicación o sitio web. El Cliente puede ponerse en contacto con el equipo de IBM Tealeaf Lab Services si desea combinar varias aplicaciones o sitios web en un único Perfil de Aplicación por motivos de creación de informes.
- b. IBM configurará el primer Perfil de Aplicación, que estará disponible al suministrar SaaS IBM. Si se necesitan más de 10 Perfiles de Aplicación, se puede enviar una petición a Soporte de IBM, petición con la que deben estar de acuerdo IBM y el Cliente. No se retendrán injustificadamente Perfiles de Aplicación adicionales.
- c. Cincuenta (50) Usuarios Autorizados
- d. Doce (12) meses continuos de informes de datos. Informes de Datos se define como la métrica y las dimensiones asociadas con los informes y dashboards en la oferta SaaS IBM.
- e. Siete (7) días naturales continuos de Captura de Datos. Captura de Datos se define como los datos recopilados por el SDK de Tealeaf.

8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Ofrece la opción de comprar usuarios autorizados adicionales además de los 50 en proporcionados en la suscripción de IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un período de tiempo ampliado, concretamente:

- 12 meses adicionales de retención continua de datos de informes con un total máximo de 24 meses de almacenamiento continuo de informes de datos.

8.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un período de tiempo ampliado, concretamente:

- Días laborables adicionales de retención continuada de Datos de Captura, agregados en un incremento de 7 días, además de los 7 días incluidos en la cuota de suscripción de Tealeaf CX on Cloud.

8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cloud Network Capture Add-On ofrece la opción de enviar los datos de tráfico de red a IBM Tealeaf CX on Cloud. En las cuotas de suscripción a esta oferta de SaaS IBM se incluye lo siguiente:

- 7 días naturales continuos de Captura de Datos de Red.
- Aplicación de captura pasiva que captura todas las solicitudes y la respuesta de la aplicación web.
- Aplicación de Transporte de Datos que procesa los datos de respuesta y solicitud, filtra o encripta los datos sensibles y direcciona los datos a IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un período de tiempo ampliado, concretamente:

- Días laborables adicionales de retención continuada de Datos de Captura de Red agregados en un incremento de 7 días, además de los 7 días incluidos en la cuota de suscripción de Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On.

8.7 Retención de Datos

Todos los datos se almacenan y eliminan siguiendo un período continuo de tiempo basado en el concepto de primeras entradas, primeras salidas. Los datos se almacenan durante una cantidad fija de tiempo y después se eliminan cuando caduca el período de tiempo especificado. La ventana de retención

de datos continuos empieza en cuanto empiezan a entrar los datos en el sistema y se actualiza diariamente.

Con la compra de una suscripción a IBM Tealeaf CX on Cloud, al Cliente se le asigna una cantidad específica de almacenamiento de datos en función de sus derechos de titularidad por volumen mensual (MI). La asignación de almacenamiento total y actualmente en uso está disponible para el Cliente dentro de su solución IBM Tealeaf CX on Cloud. Si el Cliente supera el almacenamiento asignado, deberá volver a cumplir el límite de almacenamiento, borrando eventos, dimensiones e informes antiguos. Si el Cliente no realiza esta acción en el plazo de 30 días, su período de retención de datos se reducirá con el fin de adaptarse al aumento de almacenamiento.

8.8 Uso de Datos del Cliente por parte de IBM

Los datos del Cliente pueden ser utilizados por IBM para fines de investigación, pruebas y desarrollo internos en un entorno de no producción, siempre que IBM elimine primero todo lo que pudiera revelar la identidad del Cliente o cualquier proceso comercial interno del Cliente. El Cliente puede optar por que sus datos no sean utilizados con dichas finalidades de no producción poniéndose en contacto con Soporte Técnico en tsassupp@us.ibm.com.

8.9 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/>.

8.10 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 Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud es una solución de analítica basada en SaaS para aplicaciones móviles nativas, aplicaciones web móviles/con capacidad de respuesta y aplicaciones web tradicionales. La solución se ha diseñado para que los Clientes comprendan y mejoren la experiencia global de usuario final mediante el análisis de problemas de comportamiento en conjuntos de datos complejos y de gran volumen. Los datos, que incluyen interacciones de aplicaciones, información de dispositivos y contexto de usuarios, se capturarán y se enviarán al entorno alojado de IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud se entrega con numerosos informes y dashboards "de serie" que permiten al Cliente utilizar los resultados casi de forma inmediata. Además de los informes y dashboards predefinidos, los usuarios pueden personalizar los informes y los dashboards para satisfacer las necesidades analíticas más específicas.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On es una solución de cloud híbrido que ofrece a los Clientes la opción de enviar los datos de tráfico de red a IBM Tealeaf CX on Cloud para obtener perspectivas adicionales del Cliente. Esta solución es compatible con la captura pasiva del tráfico de red para todas las sesiones del Cliente y permite al Cliente configurar y evaluar los eventos que llevan a cabo un seguimiento de los errores de servidores y de la red y monitorizar los problemas de rendimiento que tienen un efecto en la experiencia del Cliente. Además, los Clientes pueden profundizar en sesiones individuales para evaluar los datos de respuesta y solicitud HTML para entender la causa raíz de los problemas del Cliente. Esta solución requiere que los Clientes instalen y mantengan un conjunto básico de infraestructura local necesaria para reenviar el tráfico de red al entorno 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. **Contacto Autorizado:** hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- b. **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.
- c. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Contacto Autorizado del Cliente a IBM referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- d. **Mes Contratado:** indica cada mes completo durante el plazo del SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (GMT) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (GMT) del último día del mes.
- e. **Cliente o Usted:** es una entidad que se suscribe para el SaaS IBM directamente a través de IBM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago, de este contrato con IBM por el SaaS IBM.
- f. **Tiempo de Inactividad:** es el 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:
 - Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado;
 - Fuerza Mayor;
 - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda a SaaS IBM mediante las contraseñas o el equipo del Cliente);
 - La no observancia 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 por el Cliente o por un tercero en nombre del Cliente.
- g. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- h. **Fuerza Mayor:** hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del SaaS IBM que esté fuera del control razonable de IBM.
- i. **Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado:** indica una parada planificada de SaaS IBM con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento.
- j. **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. A fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Evento en el servicio de asistencia técnica al Cliente de IBM para el Servicio SaaS IBM aplicable, de conformidad con el procedimiento de IBM para notificar problemas de soporte de Severidad 1. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Evento y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Evento en la

medida de lo necesario para los tickets de soporte de Gravedad 1. El ticket debe registrarse en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente reconoce que el Evento ha afectado a su uso de SaaS IBM.

- b. El Contacto Autorizado del 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. El Contacto Autorizado debe proporcionar a IBM todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, descripciones detalladas de todos los Eventos relevantes y del Nivel de Servicio que se reclama como no satisfecho.
- d. 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 Evento en el mismo Mes Contratado.
- e. 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.
- f. Si el Cliente ha adquirido el SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento del 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%.
- g. 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.
- h. IBM utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de IBM, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del Cliente.
- i. **LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA COMPENSACIÓN QUE RECIBIRÁ EL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMACIÓN.**

3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado

Nivel de Servicio Alcanzado (durante un Mes Contratado)	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

El Nivel de Servicio Alcanzado, expresado como porcentaje, se calcula de este modo: (a) número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) 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

<p>43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 50 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.150 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos en total</p>	<p>=2% de Crédito de Disponibilidad para el 99,8% de Nivel de Servicio Alcanzado durante el Mes Contratado</p>
--	--

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.