

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

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

En lo referente a estas Condiciones de Uso, las ofertas SaaS IBM designadas son ofertas de Infraestructura como Servicio.

2. Métricas de Cargo

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

- 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.
- Nodo Legacy:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Los derechos de titularidad Legacy ya no se comercializan activamente a través de IBM. Sin embargo, IBM puede, a discreción, aceptar incrementar los derechos de titularidad existentes del Cliente para que utilice el SaaS IBM bajo la métrica de cargo de Nodo Legacy. El uso por parte del Cliente del SaaS IBM bajo esta métrica de cargo está sujeto a la definición especificada en el acuerdo bajo el cual el Cliente adquirió originalmente los derechos de uso del SaaS IBM Legacy, y únicamente con el derecho de titularidad especificado en el POE 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.

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 vencimiento establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de vencimiento, 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 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

Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente que el acceso al SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de informes de problemas en línea. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte del 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.

Se aplicarán las prioridades siguientes a los problemas enviados en relación con el SaaS IBM:

Prioridad	Definición de prioridad	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
El resto	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones, es una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de cuatro horas	Horas laborables

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de informes de problemas en línea, prioridades de problemas y severidades, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el apartado IBM Cloudant del manual IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Conformidad con Safe Harbor y Protección de Datos Personales

IBM acata los Acuerdos de Safe Harbor entre EE.UU.-UE y EE.UU.-Suiza ("US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks") establecida 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/>.

Si el Cliente pone Datos Personales a disposición del SaaS IBM, como una relación entre el Cliente e IBM, el Cliente es el Responsable del Fichero de los Datos Personales y designa a IBM como Encargado del Tratamiento para procesar (tal y como estos términos se definen en la Directiva 95/46/EC de la UE) dichos Datos Personales. IBM solo tratará estos Datos Personales en la medida en la que sea necesario para que el SaaS IBM esté disponible, de acuerdo con estas CDU. IBM cooperará razonablemente con el Cliente en el cumplimiento de cualquier requisito legal, incluida la provisión de acceso del Cliente a los Datos Personales. El Cliente acepta que IBM puede procesar el Contenido puesto a disposición del SaaS IBM, incluyendo Datos Personales, más allá de las fronteras para IBM en EE.UU. Si IBM hace un cambio en la forma de procesar o asegurar los Datos Personales y el cambio provoca que el Cliente se encuentre en una situación de incumplimiento de las leyes sobre protección de datos personales aplicables, el Cliente podrá resolver el SaaS IBM afectado enviando una notificación escrita a IBM dentro de los treinta (30) días posteriores a la notificación del cambio por parte de IBM.

6.2 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 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 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.

Apéndice A

1. Ofertas de SaaS IBM

Las siguientes características básicas se incluyen en cada una de las ofertas SaaS IBM descritas a continuación.

- El Cliente recibe el acceso al software IBM Cloudant Data Layer, una BD JavaScript Object Notation (JSON). El software incluye la capacidad de almacenar y recuperar datos a través de una (1) API Cloudant RESTful, el acceso a las bibliotecas SDK móviles y de Cliente, indexación de texto completo integrada, replicación multimaestro y analítica en tiempo real a través de MapReduce.
- Para cada instancia del SaaS IBM, IBM instalará y configurará los componentes de software de IBM Cloudant Data Layer en un (1) servidor. Cada servidor se encuentra en el centro de datos de un proveedor de Infraestructura como Servicio (IaaS) soportado. El Cliente puede seleccionar el proveedor de IaaS y las ubicaciones de los centros de datos en una lista definida por IBM.
- El Cliente debe adquirir un mínimo de tres (3) Instancias por clúster. IBM configurará los servidores asociados a uno o más clústeres. IBM, a discreción propia, configurará uno o varios balanceadores de carga para el control de las cargas de trabajo del sistema.
- El Cliente tiene acceso a un gestor técnico de cuentas (TAM) para ayudarle con las actividades de instalación y configuración. Este soporte está disponible para el Cliente cuando recibe la notificación de IBM de que su acceso al SaaS IBM está disponible. El TAM no es un recurso a tiempo completo dedicado y está disponible para un máximo de 15 horas de consulta.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Esta oferta de SaaS IBM está destinada a Clientes que desean evaluar el software IBM Cloudant Data Layer.

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente:

- Para cada instancia del SaaS IBM, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor dedicado a sus actividades, no compartido con ningún otro Cliente.
- El Periodo de Suscripción máximo para esta oferta es de 6 meses.
- Durante el Periodo de Suscripción, el Cliente únicamente puede utilizar el servicio para la evaluación y finalidades no relacionadas con la producción.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente a esta oferta SaaS IBM:

- Para cada instancia del SaaS IBM, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor dedicado a sus actividades, no compartido con ningún otro Cliente.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente a esta oferta SaaS IBM:

- Para cada instancia del SaaS IBM, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor dedicado a sus actividades, no compartido con ningún otro Cliente.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente a esta oferta SaaS IBM:

- Para cada instancia del SaaS IBM, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor configurado como instancia virtual. Esta instancia virtual compartirá recursos de hardware y red con otros Clientes, pero la instancia virtual será exclusiva del Cliente.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente a esta oferta SaaS IBM:

- Para cada instancia del SaaS IBM, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor configurado como instancia virtual. Esta instancia virtual compartirá recursos de hardware y red con otros Clientes, pero la instancia virtual será exclusiva del Cliente.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente a esta oferta SaaS IBM:

- Para cada instancia del SaaS IBM, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor dedicado a sus actividades, no compartido con ningún otro Cliente.
- El Cliente recibe el acceso a componentes de software geoespacial que combinan el poder de los Sistemas de Información Geográfica (SIG) utilizando el formato GeoJSON. Se proporciona funciones de indexación geoespacial, consulta geoespacial y sharding geoespacial a través de la misma API Cloudant RESTful.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Además de las características base descritas anteriormente, se aplica lo siguiente a esta oferta SaaS IBM:

- Para cada instancia del SaaS IBM, el Cliente recibe acceso a un (1) servidor configurado como instancia virtual. Esta instancia virtual compartirá recursos de hardware y red con otros Clientes, pero la instancia virtual será exclusiva del Cliente.
- El Cliente recibe el acceso a componentes de software geoespacial que combinan el poder de los Sistemas de Información Geográfica (SIG) utilizando el formato GeoJSON. Se proporciona funciones de indexación geoespacial, consulta geoespacial y sharding geoespacial a través de la misma API Cloudant RESTful.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Las especificaciones para esta oferta SaaS IBM se definen en el acuerdo anterior del Cliente establecido con Cloudant Inc.

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 de acuerdo con este SLA 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. **Mantenimiento de Emergencia:** significa el mantenimiento del SaaS IBM que puede limitar o suspender temporalmente la disponibilidad de la totalidad o parte del SaaS IBM por razones de seguridad pública, seguridad, mantenimiento del SaaS IBM, interoperabilidad de los servicios, protección de datos personales, o para llevar a cabo trabajos necesarios por razones operativas o técnicas.
- g. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- h. **Tiempo de Inactividad Justificado:** es el tiempo, medido en minutos, en cualquier mes durante el cual el SaaS IBM no está disponible debido a cualquiera de los motivos siguientes:
 - (1) Fuerza Mayor;
 - (2) Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - (3) Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda a SaaS IBM mediante las contraseñas o el equipo del Cliente);
 - (4) La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM;
 - (5) La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente;
 - (6) Mantenimiento Planificado;
 - (7) Mantenimiento de Emergencia; o
 - (8) Cuando Amazon Web Services ("AWS") es el proveedor de Infraestructura como Servicio, una anomalía a nivel regional de AWS utilizando el dashboard de servicio de AWS como indicador.
- i. **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.
- j. **Mantenimiento Planificado:** es el mantenimiento del SaaS IBM que IBM planifica durante un tiempo determinado. Durante este tiempo, el SaaS IBM no estará disponible para el Cliente.

- k. **Nivel de Servicio:** es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.
- l. **Tiempo Total:** es el tiempo, medido en minutos, en cualquier mes.
- m. **Tiempo de Actividad:** es el tiempo, medido en minutos, en cualquier mes durante el cual el SaaS IBM está disponible para uso por parte del Cliente según lo previsto y responde a las solicitudes de documentos individuales dentro de 250 milisegundos, con un 99% de probabilidades, bajo un volumen de solicitud de 150 TPS o inferior. Los tiempos de respuesta se medirán como tiempo hasta el primer byte (TTFB).

2. Notificación de Mantenimiento

Cualquier mantenimiento programado que se traduzca en la no disponibilidad del SaaS IBM, se comunicará al Contacto Autorizado del Cliente como máximo 1 día hábil antes del inicio del mantenimiento.

Si se requiere Mantenimiento de Emergencia, IBM lo notificará al Contacto Autorizado del Cliente inmediatamente después de comenzar el mantenimiento.

3. 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 Suceso 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 Prioridad 1. 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 en la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Prioridad 1.
- b. El Contacto Autorizado del Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar diez (10) 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. IBM evaluará la reclamación dentro del plazo de diez (10) días laborables tras la recepción de la Reclamación. IBM medirá internamente el Tiempo de Actividad y el Tiempo de Inactividad Justificado total combinado durante cada Mes Contratado. 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 los mismos Eventos 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. 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.
- h. **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.**

4. 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)
Superior o igual al 99,9%	0%
Igual o superior al 99% pero inferior al 99,9%	10%
Igual o superior al 95% pero inferior al 99%	25%
Menos del 95%	100%

El Nivel de Servicio Alcanzado, expresado como porcentaje, se calcula de este modo: (a) Tiempo de Actividad, dividido por (b) el número total de minutos en un Mes Contratado menos el Tiempo de Inactividad Justificado.

Por ejemplo, el mes de marzo (que contiene un total de 44.640 minutos) con un tiempo de inactividad justificado de 3 minutos y un tiempo de actividad de 44.194 minutos, se calcularía del modo siguiente:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = ,99000 \times 100 = 99\%$$

5. Exclusiones

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

- Servicios beta.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente de IBM en relación con SaaS IBM.