

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

2. Métricas de Cargo

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

- 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.
- Usuario Simultáneo** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Usuario Simultáneo es una persona que accede a SaaS IBM en cualquier momento específico. Independientemente de si accede simultáneamente a SaaS IBM varias veces, cada persona se considera únicamente un único Usuario Simultáneo. El Cliente deberá obtener derechos de titularidad para el número máximo de Usuarios Simultáneos que accedan 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 durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o en el Documento Transaccional del Cliente.
- 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) del Cliente o en el Documento Transaccional.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

3.1 Configuración

Las ofertas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up e IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Setup se asocian a tarifas especificadas en un Documento Transaccional.

3.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

3.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera los derechos de titularidad especificados en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

4. Opciones de Vigencia y Renovación

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

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

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

5. Soporte Técnico

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. El soporte técnico no está disponible como oferta independiente.

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 pasarse 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 significa 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

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Limitación de tipo "Non-Production"

Si SaaS IBM se designa como de tipo "No-Production" o "Development Environment", el Cliente sólo podrá utilizar SaaS IBM para actividades internas de no producción, lo cual incluye pruebas, ajuste del rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en SaaS IBM mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte de SaaS IBM con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad de producción pertinentes.

El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para instancias de tipo "Non-Production" de SaaS IBM.

El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), que es una Instancia de tipo "Non-Production" del SaaS IBM. Con IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) se proporciona acceso remoto a un máximo de 5 usuarios con un nivel avanzado de control en el entorno.

6.2 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/>.

6.3 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de SaaS IBM, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

6.4 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los impuestos se basan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

6.5 Requisitos de Titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Todos los usuarios con derechos de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) deben tener la cobertura de un derecho de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Todos los usuarios con derechos de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) deben tener la cobertura de un derecho de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

6.6 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

En los casos aplicables, si el Cliente o un usuario de SaaS IBM transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con la oferta SaaS IBM o puesto a disposición por esta oferta, o incorpora contenido de un tercero como aplicaciones o BD en un entorno de SaaS IBM, el Cliente y el usuario de la oferta SaaS IBM otorgarán el consentimiento necesario a IBM para permitir habilitar la transmisión de contenido y la recepción, uso y soporte de cualquier contenido de un tercero; sin

embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos. IBM se reserva el derecho de rechazar el soporte de proceso o aplicación personalizada o de un tercero por cualquier motivo, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, riesgos de seguridad percibidos, exposiciones del rendimiento o licencias.

Apéndice A

1. Descripción de SaaS IBM

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) es una solución para gestionar el ciclo de vida de las instalaciones y las propiedades inmobiliarias que incluye o admite los siguientes procesos y funciones:

- **Gestión de propiedades inmobiliarias**
Proporcionar una solución para la gestión de transacciones, la administración y la contabilidad de los arrendamientos; utilizar la analítica empresarial para identificar el rendimiento de los activos inmobiliarios, los arrendamientos, los proveedores y los procesos.
- **Proyectos de capital**
Habilitar la planificación de proyectos de capital; identificar las prioridades de financiación dentro de los programas de capital; proporciona procesos y análisis integrados.
- **Gestión del espacio**
Identificar oportunidades para una mejor utilización de las instalaciones y gestión de la ocupación; permitir la gestión de cuentas del departamento para el uso del espacio; visualizar planos cargados; asistir en los procesos de reubicación; analizar la planificación del espacio estratégico; gestionar reservas de espacio y activos; realizar el seguimiento de presupuestos, costes/costos y planificaciones.
- **Mantenimiento de instalaciones**
Utilizar evaluaciones de instalaciones basadas en condiciones; proporcionar análisis de impacto económico y ambiental para ayudar con la planificación del capital; gestionar las solicitudes de servicio de mantenimiento de las instalaciones; automatizar los servicios de mantenimiento de las instalaciones; utilizar la analítica empresarial para identificar el rendimiento de las instalaciones, los activos, los recursos y los procesos de mantenimiento de instalaciones.
- **Gestión energética**
Administrar la contabilidad de los niveles de emisiones de la empresa y el análisis de la inversión ambiental; proporcionar un análisis de impacto económico y ambiental para mejorar la planificación del capital; utilizar el análisis de impacto económico y ambiental para mejorar la planificación del capital; utilizar la analítica para identificar tareas potenciales para los equipos.
- **Administración de aplicaciones**
Administrar los datos de las propiedades inmuebles, las instalaciones y la cartera de activos subyacentes; administrar el acceso de los usuarios; ampliar las aplicaciones que utilizan la plataforma de tecnología; interactuar con el servicio web a través de una conexión VPN.

En función de los derechos de titularidad de un usuario, el usuario tendrá acceso a partes específicas de estos procesos y funciones:

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Crear solicitudes, crear reservas, buscar en la base de conocimientos, introducir hojas de registro, responder a solicitudes de oferta, responder a mensajes de correo electrónico con formas fuera de línea (hasta 25), buscar ubicaciones, personas y activos. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
Crear y acceder a tareas de trabajo desde un dispositivo móvil utilizando la aplicación móvil IBM TRIRIGA Anywhere. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users.

- c. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Participar en los procesos de aprobación, monitorizar métricas de rendimiento, ver informes con acceso de sólo lectura a los datos y funciones de Autoservicio. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.
- d. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User**
Participar en procesos limitados, limitados a tareas, encuestas, facturas y solicitudes de pago, gestión de documentos. Incluye funciones de Self Service User, de Anywhere User y de Approvals and Reporting User. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- e. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User**
Los Usuarios Autorizados pueden participar en todas las funciones administrativas y los procesos empresariales implementados. Los Usuarios Concurrentes pueden participar en todas las funciones administrativas y los procesos empresariales implementados salvo en las reservas de autoservicio, las funciones fuera de línea y las herramientas de generación de aplicaciones.

2. Servicios Opcionales

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production

Las Instancias de IBM Facilities and Management (TRIRIGA) Non-Production no incluyen la alta disponibilidad o la misma frecuencia de copias de seguridad que se proporcionan con la Instancia de producción. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

Cada derecho de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta el tamaño de una Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production para permitir que 30 usuarios adicionales accedan a la Instancia de forma simultánea. Si el Cliente añade capacidad a una Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production adquiriendo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, dicha capacidad adicional no podrá reasignarse más adelante a ninguna otra Instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

2.3 Ofertas de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) e IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) son complementos opcionales que ofrecen al Cliente personalización dentro de los entornos de SaaS IBM y soporte adicional para gestionar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) proporciona al Cliente una instancia de tipo "Non-Production" y acceso mejorado para fines de desarrollo.

3. Limitación de Configuración de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Los Clientes de SaaS IBM no pueden acceder a los parámetros de configuración por debajo de la capa de aplicación, como las configuraciones de BD o middleware, ni modificarlos. El SaaS IBM puede configurarse en la capa de aplicación utilizando las herramientas de IBM TRIRIGA Application Builder incluidas con el SaaS IBM, o creando integraciones mediante las herramientas IBM TRIRIGA Connector for Business Application que se incluyen con el SaaS IBM.

El SaaS IBM utiliza un modelo de entrega continuada, con diferentes reglas para actualizaciones de plataforma y tecnología, y para actualizaciones de aplicación. Las actualizaciones de plataforma y

tecnología las lleva a cabo IBM periódicamente, y a discreción exclusiva de IBM, para todos los Clientes de SaaS IBM. Cuando se aplican, las actualizaciones de aplicación tienen prioridad sobre las configuraciones de aplicación de un Cliente con funcionalidad de aplicación SaaS IBM de fábrica. No obstante, las actualizaciones de aplicación no se aplicarán a los Clientes de SaaS IBM que no seleccionen específicamente IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications, o a los Clientes de SaaS IBM que seleccionen IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

4. Información Personal y Contenido Regulado

Este SaaS IBM no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si este SaaS IBM cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el SaaS IBM.

Apéndice B

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

1. Créditos de Disponibilidad

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

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

2. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un mes contratado

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

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

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 475 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 475 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.725 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	= 2% de crédito de Disponibilidad para un 98,9% de disponibilidad durante el Mes Contratado
--	---