

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

---

## IBM Cognos Controller 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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

### 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.
- Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicadas 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.
- Compromiso:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Compromiso.

### 3. Cargos y Facturación

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

#### 3.1 Configuración

Los cargos de configuración se especificarán 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 de SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera aquello a lo que tenga derecho de titularidad según lo especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

### 3.4 Cargos On Demand

Las opciones On-Demand se facturarán el mes en que el Cliente solicita la opción On-Demand según la tarifa establecida en el Documento Transaccional.

## 4. Servicios Remotos

El servicio remoto IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud incluye hasta 80 horas de coaching y asistencia, incluyendo la identificación facilitada de un caso de uso inicial de IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC), coaching sobre planificación de proyectos e iniciación de la implementación IBM CCoC, coaching sobre prácticas probadas para crear informes de IBM CCoC y coaching sobre mantenimiento y administración de IBM CCoC. Los Servicios se adquieren por Compromiso y caducan a los 90 días de su adquisición, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

## 5. 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:

### 5.1 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.

### 5.2 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.

### 5.3 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.

## 6. Soporte Técnico

El Soporte Técnico se presta durante el Periodo de Suscripción y no está disponible como oferta independiente. 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.

IBM pondrá a disposición el nuevo manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona procesos e información de soporte técnico para el SaaS IBM.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
1	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> 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	<b>Impacto de negocio significativo:</b> 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

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> 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	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

## 7. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

### 7.1 Ofertas básicas

Cada SaaS IBM incluye una instancia de producción, una instancia no de producción y hasta tres años de historial de datos.

### 7.2 Roles de Usuario

IBM Cognos Controller es un software de consolidación financiera que da soporte al proceso de cierre, consolidación y notificación. La oferta permite a los usuarios suministrar resultados financieros, crear informes financieros y de gestión, y proporciona una visión empresarial de métricas y ratios de tipo financiero.

IBM Cognos Controller User on Cloud puede consolidar y administrar el sistema, así como realizar notificaciones relacionadas con el mismo.

Para los fines de SaaS IBM, el Cliente puede proporcionar acceso a los usuarios externos de la Empresa del Cliente. Dichos usuarios se considerarán Usuarios de SaaS IBM y tendrán la titularidad correspondiente. El Cliente continuará siendo responsable de garantizar el cumplimiento de estos términos por parte de los usuarios de SaaS IBM.

### 7.3 Limitación de No Producción

Si SaaS IBM se designa como de "No Producción", SaaS IBM solo podrá ser utilizado como parte de las actividades no productivas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking, 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.

### 7.4 Requisitos Mínimos

Se requiere que el Cliente tenga como mínimo derechos de titularidad para 25 (veinticinco) IBM Cognos Controller User on Cloud.

### 7.5 Programas de Gestión de Cumplimiento

SaaS IBM puede utilizarse para ayudar al Cliente a cumplir con las obligaciones que pueden derivarse de la legislación, las regulaciones, los estándares o las prácticas. Las orientaciones, los usos sugeridos o las instrucciones que se proporcionen con SaaS IBM no constituyen asesoramiento legal, financiero ni profesional; se recomienda al Cliente que obtenga su propio asesoramiento legal o de otro tipo de expertos. El Cliente es el único responsable de garantizar que tanto él como sus actividades, aplicaciones y sistemas cumplen con todas las leyes, regulaciones, estándares y prácticas aplicables. El uso de SaaS IBM no garantiza la conformidad con la legislación, las regulaciones, los estándares o las prácticas.

### 7.6 Sitios o Servicios de Terceros

Si el Cliente o un Usuario de SaaS IBM transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con SaaS IBM o accesible por éste, el Cliente y el Usuario de IBM permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario de SaaS IBM 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.

## **7.7 Usos Prohibidos**

Microsoft prohíbe los siguientes usos:

Prohibición de Uso de Alto Riesgo: El Cliente no puede utilizar SaaS IBM en ninguna aplicación o situación en la que el fallo de SaaS IBM pueda causar la muerte o daños físicos importantes a cualquier persona, o daños materiales o medioambientales graves ("Uso de Alto Riesgo"). Como ejemplos de Uso de Alto Riesgo se incluyen, a título enunciativo pero no limitativo: aeronaves u otros medios de transporte colectivos, instalaciones químicas o nucleares, sistemas de soporte vital, equipamiento médico para implantes, vehículos de motor o sistemas armamentísticos. El Uso de Alto Riesgo no incluye la utilización de SaaS IBM con fines administrativos, para almacenar datos de configuración, herramientas de ingeniería y/o configuración u otras aplicaciones que no sean de control, cuyo fallo no pueda causar la muerte ni daños personales importantes, ni daños materiales o medioambientales graves. Estas aplicaciones "no controladoras" pueden comunicarse con las aplicaciones que efectúan el control, pero no deben ser directa o indirectamente responsables de la función de control.

## **7.8 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.

## **7.9 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

IBM Cognos Controller es un software de consolidación financiera que da soporte al proceso de cierre, consolidación y notificación. La oferta permite a los usuarios suministrar resultados financieros, crear informes financieros y de gestión, y proporciona una visión empresarial de métricas y ratios de tipo financiero.

### 1. SaaS IBM incluye lo siguiente:

#### 1.1 Recuperación de desastres

En caso de que la oferta SaaS IBM no estuviera disponible a causa de un suceso catastrófico o por algún motivo que queda fuera del control de IBM, IBM trabajará para restaurar el acceso del Cliente al SaaS IBM, del modo siguiente:

- IBM proporcionará el hardware, software y la infraestructura de red en la red del centro de datos de IBM para permitir que el Cliente reanude el acceso a SaaS IBM en un plazo de 14 días.

El entorno se restaurará utilizando la copia de seguridad del Contenido más reciente, como se describe a continuación, con una pérdida del Contenido del conjunto de datos del Contenido restaurado que no supere las 24 horas.

#### 1.2 Copia de seguridad del Contenido

El SaaS IBM incluye la copia de seguridad del Contenido únicamente del espacio de carpeta compartida. Las copias de seguridad se realizan diariamente de forma local y se replican en otra BD en otro centro de datos, en caso de que se produzca un suceso catastrófico o una causa fuera del control de IBM en la ubicación principal. IBM conserva las copias de seguridad de forma continuada: cada 7 días se realiza una copia de seguridad completa de la BD y cada día posterior dentro de la semana se realiza una copia de seguridad diferencial. IBM retendrá los últimos 7 días de las copias de seguridad diferenciales diarias y las 4 copias de seguridad completas anteriores (lo cual cubrirá un intervalo de 28 días de actividad). A medida que se van creando copias de seguridad completas, las versiones más antiguas se van eliminando. Las copias de seguridad se cifran cuando se encuentran en un sistema de copia de seguridad basado en disco y durante la transmisión a la ubicación fuera de las instalaciones.

### 2. Aspectos por los que IBM Puede Ser Responsable por los Servicios de Recuperación en Caso de Desastre y por los Servicios de Copia de Seguridad

Pueden surgir circunstancias en las cuales, debido a un incumplimiento por parte de IBM de sus obligaciones contractuales bajo los servicios de Recuperación en Caso de Desastre o de Copia de Seguridad de Contenido descritos arriba, el Cliente tuviera derecho a reclamar daños a IBM. Independientemente de las razones por las que el Cliente tenga derecho a reclamar daños a IBM (incluyendo el incumplimiento esencial, la negligencia, la declaración falsa u otra reclamación contractual o de responsabilidad civil), el importe de la responsabilidad total de IBM por todas las reclamaciones del apéndice derivadas o relacionadas con el incumplimiento de la obligación por parte de IBM en lo referente a los servicios de Recuperación en Caso de Desastre y de Copia de Seguridad de Contenido se incluirán en el importe de responsabilidad establecido en el Acuerdo. Los daños físicos a las personas (incluyendo la muerte) y daños a las propiedades de los que IBM sea legalmente responsable no están sujetos a dicha limitación.

#### 2.1 Aspectos por los que IBM No Puede Ser Responsable por los Servicios de Recuperación en Caso de Desastre y por los Servicios de Copia de Seguridad

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, IBM, SUS DESARROLLADORES DE PRODUCTOS ELEGIBLES O PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES, AUNQUE HUBIESEN SIDO INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE:

- DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, INDIRECTOS O DAÑOS ECONÓMICOS, CONSECUENCIALES; O
- PÉRDIDA DE BENEFICIOS, NEGOCIOS, INGRESOS, PLUSVALÍAS O AHORROS PREVISTOS.

### 3. Términos adicionales

Con independencia de que se establezca lo contrario en las Condiciones Generales, el SaaS IBM está pensado para el almacenamiento y la recepción de la información salarial individual.

## Apéndice B

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio de Disponibilidad ("SLA") para SaaS IBM y es aplicable si se especifica en el Documento de Titularidad (POE) o en un Documento Transaccional:

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

### 1. Definiciones

- a. **Crédito de Disponibilidad:** es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para SaaS IBM.
- b. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM de referente a un SLA no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. **Mes Contratado:** indica cada mes completo durante el plazo del SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- d. **Tiempo de Inactividad:** un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el SaaS IBM se ha detenido y ningún usuario del Cliente puede utilizar todos los aspectos del SaaS IBM para los que tiene permisos. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
  - Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
  - Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
  - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
  - La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
  - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada a IBM por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- e. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un SLA.

### 2. Créditos de disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 para cada Evento en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Evento que ha afectado al uso de SaaS IBM. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Evento y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Evento.
- b. El Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. Los Créditos de Disponibilidad se basan en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que el Tiempo de Inactividad impactó al Cliente. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del SLA alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Evento en el mismo Mes Contratado.
- d. 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.

- e. Si el Cliente ha adquirido SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento de SaaS IBM y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el SaaS IBM vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado objeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.
- f. 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 SaaS IBM.

### 3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado, que es la siguiente:

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Menos del 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: 476 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 476 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.724 minutos <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	= 5% de Crédito de Disponibilidad para 98,9% 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 en relación con SaaS IBM.