

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

IBM Watson Analytics

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 Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

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 el Documento Transaccional del Cliente.
- Gigabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.ª potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes alojados en el SaaS IBM en cualquier punto durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.

Para las finalidades de este SaaS IBM, los gigabytes se utilizan para medir el tamaño sin comprimir de los conjuntos de datos cargados en el SaaS IBM.
- 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.

3. Cargos y Facturación

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

3.1 Cargos de 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.

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 ofrece soporte técnico mientras dure el SaaS IBM, de conformidad con lo establecido en el Manual de Soporte de SaaS IBM, en la dirección <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> o en una dirección URL subsiguiente proporcionada por IBM. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor al SaaS IBM en un comunicado de marketing o publicitario.

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 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.

6.3 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.

6.4 Uso de Contenido del Cliente por parte de IBM para Analítica Cognitiva

IBM puede utilizar el contenido del Cliente y los datos proporcionados por el Cliente al SaaS IBM para realizar investigación interna, pruebas y desarrollo de actualizaciones o mejoras en el SaaS IBM o para el desarrollo de nuevos servicios que proporcionen una experiencia más personalizada y significativa a los usuarios. De este modo, IBM puede compilar y analizar, en forma agregada y anónima, la información de resumen que refleje el uso del SaaS IBM por parte de los usuarios autorizados del Cliente, y puede elaborar informes, estudios, análisis y otros productos de trabajo derivados de esta compilación y análisis (en conjunto, los "Datos Compilados"). IBM conserva los derechos de propiedad sobre los Datos Compilados.

6.5 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.

6.6 Destrucción del Contenido

IBM destruirá los datos o el contenido del Cliente, tras el vencimiento o la cancelación del SaaS IBM, o con anterioridad a petición del Cliente.

6.7 Los Conjuntos de Datos no se tienen en cuenta.

El número de filas y columnas de Conjuntos de Datos cargados desde IBM Watson Analytics for Social Media no se tiene en cuenta para determinar el tamaño del archivo, pero se contabilizan para el límite de la capacidad total de almacenamiento para el nivel aplicable.

Un Conjunto de Datos es el resultado del análisis generado por IBM Watson Analytics for Social Media.

7. Contenido de Twitter en Watson Analytics

7.1 Definiciones

- a. **Informe de Análisis:** los resultados o la salida creados por las aplicaciones del Cliente en el SaaS IBM desde el proceso de análisis y derivación de información desde el Contenido de Twitter. Estos resultados pueden no contener Contenido de Twitter, pero pueden contener contenido que sea igual que el del Contenido de Twitter, como términos de búsqueda y referencias a la materia objeto de los Tweets.
- b. **ID de Tweet:** número de identificación exclusivo generado para cada Tweet.
- c. **Tweet:** publicación pública con un cuerpo de texto de un máximo de 140 caracteres realizada por cualquier usuario final del servicio Twitter.
- d. **Contenido de Twitter:** Tweets, ID de Tweet, información de perfil de usuario final de Twitter y cualquier otra información o datos de Twitter que se pongan a disposición del Cliente.

7.2 Uso del Contenido de Twitter

El Cliente no debe tener acceso al Contenido sin formato de Twitter. El SaaS IBM proporciona al Cliente un medio para seleccionar y utilizar el Contenido de Twitter únicamente dentro del SaaS IBM con el único propósito de realizar análisis sobre el Contenido del Twitter y crear Informes de Análisis.

El Contenido de Twitter no está sujeto a la propiedad o el control por parte de IBM. El Contenido de Twitter puede incluir materiales ilegales, imprecisos, equívocos, indecentes o cuestionables por cualquier otro motivo. IBM o sus proveedores no tienen ninguna obligación de revisar, filtrar, verificar, editar o eliminar ningún tipo de Contenido de Twitter. No obstante, IBM o sus proveedores pueden hacerlo, por decisión propia. El Cliente debe utilizar la función proporcionada por IBM para eliminar o modificar rápidamente cualquier Contenido de Twitter que pueda estar almacenado en el SaaS IBM. El Cliente tendrá el derecho de descargar y eliminar el Informe de Análisis del SaaS.

7.3 Volumen de Datos de Twitter

Los Clientes de la versión Plus están limitados a lo siguiente:

- 25.000 Tweets por conjunto de datos

Los Clientes de la versión Professional están limitados a lo siguiente:

- 50.000 Tweets por conjunto de datos

7.4 Restricciones en el Contenido de Twitter

El Cliente no debe:

- a. Utilizar Contenido de Twitter infringiendo cualquier ley aplicable, incluyendo a título enunciativo y no limitativo leyes de privacidad o por usos inadecuados o no autorizados.
- b. Utilizar el Contenido de Twitter proporcionado como parte del SaaS para realizar análisis sobre un pequeño grupo de personas o una sola persona con cualquier propósito ilegal o discriminatorio.
- c. Utilizar el Contenido de Twitter proporcionado como parte de SaaS para realizar análisis que se incluirán como parte de una red publicitaria.
- d. Utilizar el Contenido de Twitter para realizar análisis que realice una serie de mediciones producidas regularmente y basadas en el tiempo utilizando las mismas, o parecidas, metodologías para comparar el desempeño de un programa de televisión a lo largo del tiempo, o frente a un conjunto o subconjunto definido de otros programas de televisión.

- e. Utilizar cualquier métrica de usuario de Twitter agregada, tales como número de usuarios o cuentas, adquirida al acceder y utilizar el Contenido de Twitter como parte de SaaS con cualquier propósito.
- f. Utilizar el Contenido de Twitter para cualquier otro fin que no sea el propósito limitado permitido en el SaaS.

7.5 Terminación por parte de IBM

El uso del Contenido de Twitter por parte del Cliente cesará automáticamente tras la terminación del SaaS IBM.

Sin perjuicio de lo anterior, además de los derechos de suspensión y terminación del Acuerdo, IBM podrá dejar de facilitar el acceso al Contenido de Twitter en cualquier momento sin previo aviso y sin la obligación de proporcionar al Cliente un reembolso, crédito u otro tipo de compensación.

7.6 Renuncia a Garantía e Indemnización por Contenido de Twitter

A PESAR DE LA GARANTÍA ESTABLECIDA EN EL ACUERDO, EL CONTENIDO DE TWITTER SE PROPORCIONA EXCLUSIVAMENTE "TAL CUAL", "SEGÚN DISPONIBILIDAD" CON TODOS SUS DEFECTOS, Y EL USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO DE TWITTER SE REALIZA BAJO PROPIO RIESGO DEL CLIENTE. IBM NO CONCEDE, Y POR LA PRESENTE RECHAZA, CUALQUIERA Y TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, INCLUYENDO TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD, RENDIMIENTO, ADECUACIÓN A UNA FINALIDAD PARTICULAR, NO INFRACCIÓN, TITULARIDAD Y LAS GARANTÍAS DERIVADAS DE NEGOCIACIONES, USO O PRÁCTICA COMERCIAL, EN RELACIÓN CON EL CONTENIDO DE TWITTER. IBM NO GARANTIZA QUE EL ACCESO AL CONTENIDO DE TWITTER SERÁ ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES. ESTA RENUNCIA DE GARANTÍA PUEDE NO SER VÁLIDA EN ALGUNAS JURISDICCIONES Y EL CLIENTE PUEDE TENER DERECHOS DE GARANTÍA BAJO COBERTURA LEGAL QUE PUEDEN NO PODER SER EXCLUIDOS O RENUNCIADOS. LAS GARANTÍAS DE ESTE TIPO SÓLO TIENEN UN PLAZO DE VIGENCIA DE TREINTA (30) DÍAS DESDE LA FECHA EFECTIVA DE ESTE ACUERDO (A MENOS QUE LA LEGISLACIÓN ESPECÍFICA DISPONGA LO CONTRARIO). CUALQUIER OBLIGACIÓN PARA IBM DE INDEMNIZAR AL CLIENTE EN EL MARCO DEL ACUERDO NO SE APLICA DE NINGÚN MODO AL ACCESO Y USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO DE TWITTER.

7.7 Uso por parte del Gobierno de los Estados Unidos

El Contenido de Twitter es un "elemento comercial" tal y como el término se define en 48 C.F.R. 2.101, consistente en "software informático comercial" y "documentación de software informático comercial" tal y como se utilizan estos términos en 48 C.F.R. 12.212. Se prohíbe cualquier uso, modificación, derivación, reproducción, publicación, desempeño, visualización, divulgación o distribución del Contenido de Twitter por parte de cualquier organismo público, excepto según lo permitido explícitamente por las condiciones de este Acuerdo. Adicionalmente, la utilización por parte de cualquier organismo público de los EE.UU. debe realizarse de acuerdo con 48 C.F.R. 12.212 y 48 C.F.R. 227.7202-1 a 227.7202-4. Si el Cliente utiliza el Contenido de Twitter en recursos oficiales de Cliente como empleado o representante de un organismo público local o estatal de EE.UU. y el Cliente es legalmente incapaz de aceptar la jurisdicción, el emplazamiento u otras cláusulas de este documento, estas cláusulas no se aplicarán al organismo, pero sólo en la medida en que lo requiera la ley aplicable. El contratista/fabricante es Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Apéndice A

1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics ofrece una experiencia unificada de analítica en entornos cloud y ayuda a los usuarios a centrarse en los factores que afectan a su negocio. Al automatizar los pasos del acceso a datos y la analítica predictiva, el SaaS IBM identifica y explica los patrones y las relaciones ocultas para acelerar la comprensión de por qué suceden las cosas.

La oferta de SaaS IBM incluirá las prestaciones siguientes:

- Experiencia de usuario atractiva: presentación de los datos y las perspectivas en un formato que permite a los usuarios entender los datos e interactuar con ellos.
- Descubrimiento de datos: explore e interactúe visualmente con los datos para encontrar patrones y derivar perspectivas.
- Descubrimiento de analítica guiado: una analítica predictiva incorporada que realiza automáticamente correlaciones estadísticas y análisis de controladores clave.
- Diálogo en lenguaje natural: interactúe con los datos a través de una interfaz en inglés dirigida por palabras claves mediante el uso de términos empresariales comunes.
- Acceso a datos: acceso de forma automática, e indicadores exclusivos, a la preparación de los datos para el análisis, destacando los problemas de datos potenciales que podrían comprometer los resultados.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus es un entorno de usuario individual que incluye las prestaciones siguientes:

- Cargar archivos .xls, .xlsx, .csv o sistemas de gestión de BD relacionales (RBDMS) que contengan no más de 1.000.000 de filas y 256 columnas.
- Almacenamiento total de 2 GB. El almacenamiento de datos incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- Exportar a formato de archivo PPT.
- Relato

El Relato es un conjunto de prestaciones disponibles en Watson Analytics que permiten a un usuario juntar análisis creados en Watson Analytics en una narrativa ensamblada. Dentro de una historia el usuario puede utilizar contenido existente o crear directamente nuevo contenido y trabajar con texto, imágenes, páginas web, soportes y animación para crear presentaciones interactivas enriquecidas. Esta función también se ofrece como una "Función Beta".

- Infografía
- Plantillas
- Contenido de Twitter
- Conexiones con: DropBox, Box y Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional es un entorno multiusuario que incluye todas las prestaciones de IBM Watson Analytics Plus más las prestaciones expandidas y las características adicionales siguientes:

- Cargar archivos .xls, .xlsx, .csv o sistemas de gestión de BD relacionales (RBDMS) que contengan no más de 10.000.000 de filas y 500 columnas.
- Single Tenant, donde el almacenamiento de datos incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- Contenido de Twitter Expandido
- Conexión a informes de Cognos 10

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated es un entorno multiusuario que incluye todas las prestaciones de IBM Watson Analytics Professional más las prestaciones expandidas y las características adicionales siguientes:

- Single Tenant, con el almacenamiento de datos que incluye los archivos fuente cargados en el entorno cloud y el contenido creado dentro de la aplicación.
- Entorno dedicado

1.4 Complementos Opcionales

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Disponible como complemento para una suscripción mensual de IBM Watson Analytics Plus. Cada derecho de titularidad de suscripción a este SaaS IBM proporciona 10 GB adicionales de almacenamiento para contenido creado por el usuario, sobre el máximo definido en el nivel contratado.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Disponible como complemento para una suscripción mensual de IBM Watson Analytics Professional y Professional Dedicated. Cada derecho de titularidad de suscripción a este SaaS IBM proporciona 50 GB adicionales de almacenamiento para contenido creado por el usuario, sobre el máximo definido en el nivel contratado.

1.5 Servicios de Configuración

1.5.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Esta configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas demostradas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "actividades de inicio"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.5.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Esta configuración proporciona hasta 25 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas demostradas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "actividades de inicio"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.5.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Este servicio de configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar las actividades, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, incluyendo casos prácticos de movimiento de datos como soporte a movimiento de datos únicos, puntuales, (2) asesoramiento sobre prácticas recomendadas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino y movimientos de datos, según se definen en el caso práctico de movimiento de datos), y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "Actividades"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad o en el último día del plazo de suscripción del SaaS IBM inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.6 Recuperación tras Desastre y Copia de Seguridad

Todas las ofertas de SaaS IBM proporcionan al Cliente un plan de recuperación de desastres y soporte de copia de seguridad del contenido.

1.6.1 Recuperación Tras Desastre

En el caso de que se produjera una situación de catástrofe, como resultado de una 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 que haga que el SaaS IBM no esté disponible y que esté fuera del control razonable de IBM, IBM restaurará el acceso del Cliente a SaaS IBM dentro de un plazo de 14 días.

1.6.2 Copia de seguridad del Contenido

Las copias de seguridad del contenido se realizan diariamente y se almacenará en otro centro de datos de IBM dentro de la misma ubicación geográfica para proteger el contenido frente a una situación de catástrofe.

2. Funciones Beta en Watson Analytics

Las funciones Beta proporcionadas con SaaS IBM no son parte de SaaS IBM. Las funciones Beta se proporcionan bajo las mismas condiciones que SaaS IBM, salvo por lo que se estipula a continuación. IBM podría no poner, bajo disponibilidad general, todas o parte de las Funciones Beta como un producto o en un producto u oferta. El Cliente está autorizado para utilizar las Funciones Beta únicamente para uso interno con fines de evaluación y no para su uso en un entorno productivo. El Cliente puede utilizar las Funciones Beta hasta que IBM las retire o caduque el acceso. IBM proporciona las Funciones Beta sin ningún tipo de obligación de soporte y "TAL CUAL", "SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI IMPLÍCITA NI EXPLÍCITA, INCLUIDAS, PERO SIN LIMITARSE A, LA GARANTÍA DE TÍTULO, LA GARANTÍA DE NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS O LIBRE DE INTERFERENCIAS Y LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UNA FINALIDAD DETERMINADA.

El Cliente debe tomar precauciones para evitar la posible pérdida de datos por no poder seguir utilizando las Funciones Beta.

El Cliente acepta que IBM puede utilizar todos los comentarios y las sugerencias aportadas.

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 productivos.

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 cuatro (4) 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 productivo 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) |
|--|---|
| 99,0 – 99,75 % | 2% |
| 95,0 – 98,99 % | 5% |
| Menos del 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: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

| | |
|---|--|
| 43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos | =5% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado |
| <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total | |