

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

---

## IBM Digital Experience on Cloud

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

### 1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

- IBM Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

### 2. Métricas de Cargo

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

- a. 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.
- b. Solicitud es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Solicitud es la acción por parte del Cliente que autorizó a IBM a realizar un servicio. En función del servicio, la Solicitud puede ser un aviso escrito o una solicitud de soporte realizada mediante llamada telefónica, correo electrónico o caso online. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Solicitudes tramitadas por SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- c. Terabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un terabyte son 2 bytes elevados a la 40ª potencia. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Terabytes procesados por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.

### 3. Cargos y Facturación

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

#### 3.1 Cargo Mensual Parcial

El cargo mensual parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a SaaS IBM está disponible.

### 3.2 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 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.

## 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 expiración establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, 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 a SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para SaaS IBM a través de correo electrónico, teléfono 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 de SaaS IBM y por tanto se rigen por estas Condiciones de Uso. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de informes de problemas en línea, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en:

[www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm\\_digital\\_experience\\_on\\_cloud](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud).

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta	Objetivos de Tiempo de Resolución
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 media hora laboral	24x7	En el plazo de cuatro horas laborales
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	En el plazo de 12 horas laborales

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta	Objetivos de Tiempo de Resolución
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	En el plazo de 24 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	En el plazo de 48 horas laborales

### Elementos no Cubiertos por el Soporte Técnico

El Soporte Técnico no incluye asistencia para lo siguiente:

- a. diseño y desarrollo de aplicaciones;
- b. problemas que surgen del uso de SaaS IBM por parte del Cliente en un entorno operativo distinto al especificado; o bien
- c. asistencia con productos y servicios del Cliente o de terceros, o con problemas que surjan del uso de SaaS IBM con productos o servicios del Cliente o de terceros.

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

### 6.1 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.

### 6.2 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.

### 6.3 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario de SaaS IBM transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el SaaS IBM o accesible por éste, el Cliente y el Usuario del SaaS 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.

### 6.4 Uso Restringido del Software de Habilitación

IBM WebSphere Portal Server (Portal) se distribuye dentro de este Servicio de Cloud, y únicamente puede desplegarse como parte de las actividades no productivas internas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de adiciones o ampliaciones de uso interno en el Portal mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del Portal con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad de producción pertinentes para la suscripción al Servicio de Cloud.

## Apéndice A

### 1. Descripción general de SaaS IBM

El SaaS IBM proporciona una plataforma de experiencia digital gestionada para crear y gestionar sitios multicanal para clientes, asociados y empleados. El SaaS IBM incluye prestaciones de portal, gestión de contenido web, sindicación e integración.

### 2. Prestaciones de IBM Digital Experience on Cloud SaaS

#### 2.1 Entornos Operativos

Este SaaS incluye un entorno operativo ejecutable de Producción dedicado, y un entorno de Autoría que integre IBM WebSphere Portal e IBM Web Content Manager para crear y gestionar contenido web y flujos de trabajo relacionados.

#### 2.2 Red Privada Virtual (VPN)

El SaaS IBM incluye una conexión VPN basada en software con el sitio del Cliente para obtener un acceso seguro y cifrado a los entornos operativos.

### 3. Prestaciones de IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability SaaS

Este SaaS incluye todas las prestaciones de IBM Digital Experience on Cloud descritas anteriormente. Además, proporciona las prestaciones necesarias para cubrir las necesidades de alta disponibilidad de estos entornos.

### 4. IBM Digital Experience on Cloud Service Request

Service Request permite a los Clientes realizar una solicitud de servicio en su entorno de SaaS IBM entre las que aparecen en una lista especificada. El Cliente debe tener al menos un derecho de titularidad del paquete de Service Request de 20 solicitudes para el SaaS IBM, con paquetes adicionales disponibles como opción de compra.

### 5. Características Opcionales

#### 5.1 Capacidad Opcional

El SaaS IBM ofrece una opción de compra de capacidad informática adicional. Cada instancia de IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity aumenta el clúster de WebSphere Portal de la instancia del SaaS IBM en 4 CPU virtuales.

#### 5.2 Almacenamiento adicional

SaaS IBM ofrece una opción de compra de almacenamiento adicional para la BD interna y almacenamiento de documentos adjuntos. Cada unidad de IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage aumenta el almacenamiento total del SaaS IBM en 1 TB.

## 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. "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 la vigencia 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" es un período de tiempo durante el que 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;
  - Sucesos 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. "Suceso" 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 Suceso 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 Suceso que ha afectado al uso de SaaS IBM. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Suceso y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso.
- 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 Suceso 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 sujeto 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:

Nivel de Servicio Alcanzado (durante un Mes Contratado)	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	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: 45 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 45 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.155 minutos <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutos en total	= 99,90% de Disponibilidad, = 2% de Crédito de Disponibilidad para < de 99,93% 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, transferencia o desarrollo.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente de IBM en relación con SaaS IBM.