

# 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 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity 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) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- 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 Cargo Mensual Parcial

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

#### 3.2 Cargos de Configuración y Configuración On-demand

IBM aplicará un cargo de Configuración durante el aprovisionamiento inicial del SaaS IBM, según lo especificado en el Documento Transaccional. Los cargos de Configuración On-demand, según se especifican en el Documento Transaccional se aplicarán cuando el Cliente solicite la activación de la parte On-demand.

### 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 vence 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 vence 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 en base a 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 por escrito 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 del SaaS IBM y por tanto se rigen por estas Condiciones de Uso. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

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 no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales	En el plazo de 12 horas laborales
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 del 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 del Cliente) 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.

### **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 SaaS IBM, 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 SaaS IBM.

### **6.5 Pruebas y Código Suministrados por el Cliente**

El código suministrado por el Cliente puede desplegarse en el SaaS IBM con las siguientes restricciones:

- El código suministrado por el Cliente sólo puede utilizar las API de extensión de IBM Web Content Manager (WCM), como acciones de flujo de trabajo personalizado, plugins de representación, proveedores de texto y otros para usar dentro de WCM como se documenta en el sitio web de su Knowledge Center: [http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX\\_8.5.0/mp/wcm/wcm\\_dev\\_plugins.dita](http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita).
- Un gestor de MV (VMM) sólo puede configurarse para el repositorio de usuario proporcionada por IBM. Los mecanismos de seguridad externos sólo se pueden configurar a través de técnicas de aserción de usuarios compatibles (por ejemplo, Security Assertion Markup Language (SAML)).

El código suministrado por el Cliente debe suministrarlo el Cliente para su implementación en formato Portal Application Archive (PAA); además, el Cliente debe garantizar que tiene derecho para suministrar el código a IBM de cara a la implementación del servicio.

El Cliente debe certificar que el código suministrado se ejecuta correctamente, incluyendo pruebas funcionales y pruebas de rendimiento en niveles inferiores antes de la implementación en producción. Además, el Cliente no puede ejecutar ningún tipo de prueba de estrés del rendimiento en el SaaS IBM.

## **6.6 Uso del Contenido**

El Cliente es responsable de obtener todos los permisos necesarios para usar, proporcionar, almacenar y procesar contenido en el SaaS IBM y concede a IBM permiso para hacer lo mismo.

## **6.7 Soporte para Activos del Catálogo de IBM Collaboration Solutions**

IBM, a petición del Cliente, puede instalar y configurar activos del Catálogo de IBM Collaboration Solutions (también conocido como IBM Green House, [https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home\\_full.xsp](https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp)) en el SaaS IBM.

Todos estos activos (incluyendo, sin limitarse, Content Template Catalog, Site Builder y Script Portlet) están sujetos a los términos y condiciones que se especifican en el Catálogo de IBM Collaboration Solutions, y el uso de estos activos por parte del Cliente con el SaaS IBM implica la aceptación de estos términos. El soporte para el uso de estos activos con el SaaS IBM lo presta IBM sobre una base comercialmente razonable.

Por otro lado, no se garantiza que el contenido creado usando cualquiera de estos activos funcionará correctamente cuando se actualice el SaaS IBM. Dicha actualización se realizará sin migración manual del contenido creado por el Cliente usando estos activos, y tal migración sigue siendo responsabilidad del Cliente.

## 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.

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.

#### 1.1 Servicios de Configuración y Configuración On-demand

Los servicios IBM Digital Experience on Cloud Setup e IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup incluyen consultoría remota, prácticas recomendadas, formación y configuración en relación con el SaaS IBM. Estos servicios incluyen las actividades siguientes:

- Asistencia en los requisitos técnicos de recopilación;
- Asistencia en la configuración de seguridad, la conectividad VPN y el inicio de sesión único del usuario;
- Revisión de los planes de despliegue del Cliente;
- Asesoramiento sobre la documentación, la formación y el soporte disponibles; y
- Asistencia en la coordinación de los equipos del Cliente e IBM durante la configuración inicial.

### 2. Prestaciones del SaaS IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance

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

### 3. Prestaciones del SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance

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.

#### 3.1 Servicios de Gestión del Éxito del Cliente

IBM proporciona hasta cuatro (4) horas semanales de servicios de asistencia prestados a distancia que comprenden la gestión de éxito del Cliente para el SaaS IBM. Estos servicios incluyen, pero no se limitan a, asesoramiento sobre las actividades de mantenimiento previstas o de emergencia, asistencia en la resolución y la prestación de asesoramiento sobre los cortes, asesoramiento sobre las nuevas prestaciones de los productos y las prácticas recomendadas de implementación, introducción de otros expertos de IBM si es necesario, recopilación de información del Cliente sobre el servicio y, en general, actuación como defensor del Cliente durante la vigencia de la suscripción.

### 4. Características Opcionales

#### 4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity puede adquirirse para ampliar la capacidad informática del SaaS IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance en 2 CPU virtuales por instancia.

#### 4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity puede adquirirse para ampliar la capacidad informática del SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance en 2 CPU virtuales por instancia.

## 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 para el Cliente.

### 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 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 del 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 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 para SaaS IBM

La disponibilidad de la oferta SaaS IBM, IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance, durante un Mes Contratado 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)
< 99,50%	2%
<98,00%	5%
<94,50%	10%

La disponibilidad de la oferta SaaS IBM, IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance, durante un Mes Contratado 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)
< 99,93%	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 el Mes Contratado para la oferta SaaS IBM, IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance:

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.