



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

IBM dashDB Enterprise

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 o el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de 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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

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.

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.

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

El soporte técnico para SaaS IBM está disponible de tres formas:

5.1 Soporte Gratuito

Se proporciona Soporte Gratuito a todos los Clientes del SaaS IBM. Un consumidor de los recursos proporcionados por la plataforma puede acceder al Foro de DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) y publicar preguntas relacionadas con cualquier aspecto del SaaS IBM. Las preguntas publicadas en el Foro no quedan bajo ningún SLA en relación con la obligatoriedad de responder o de aportar fixes. El Soporte Gratuito no da derecho de titularidad para acceder al Sistema de Tickets de Soporte de IBM. Todas las preguntas o los problemas se gestionan a través del Foro.

5.2 Soporte Estándar

Los Clientes del Soporte Estándar pueden abrir tickets en el Sistema de Tickets de Soporte de IBM. El equipo de soporte dedicado de IBM gestionará el ticket en base a la severidad inicial definida por el Cliente.

Todos los tickets abiertos por los Clientes del Soporte Estándar se investigan con el fin de identificar la causa raíz. Cuando se necesiten datos de diagnóstico de problemas para identificar un problema, se pedirá al Cliente su aprobación para acceder a los registros y a otros datos de determinación de problemas de la aplicación del Cliente para ayudar a determinar la causa raíz. Si no se proporciona el acceso a estos datos, puede retrasarse la resolución del problema. Una vez completado el análisis de la causa raíz, el equipo llevará a cabo una de las siguientes acciones:

- a. La causa raíz está en el SaaS IBM

Si se abre un ticket y el análisis de la causa raíz determina que se trata de un defecto en el SaaS IBM, se prestará atención al ticket en base a la gravedad establecida por el Cliente.

- b. La causa raíz está en un Servicio de un Tercero

Los servicios de terceros son proporcionados por proveedores externos de IBM. Pueden ser prestados por empresas específicas de software, partners o ISV. Si se abre un ticket y el análisis de la causa raíz determina que se trata de un defecto en un Servicio de un Tercero, IBM no tendrá obligación alguna de proporcionar un fix.

- c. La causa raíz está en un Servicio de Comunidad o de Código Abierto

Los Servicios de Comunidad o de Código Abierto los prestan comunidades de código abierto externas de IBM. Si se abre un ticket y el análisis de la causa raíz determina que se trata de un defecto en un Servicio de Comunidad, IBM no tendrá obligación alguna de proporcionar un fix. IBM procederá a cerrar el ticket y redirigirá al Cliente a la comunidad o el foro correspondiente, para recibir soporte.

5.3 Detalles de Soporte Técnico

El horario de atención de soporte es el siguiente:

De 8:00 a 20:00 Hora de la Costa Este de EE.UU. (EST), de lunes a viernes (excepto festivos de EE.UU.)

Soporte fuera del horario laboral:

El Soporte fuera del horario laboral (fuera del horario normal de funcionamiento establecido anteriormente) sólo está disponible para los problemas de Severidad 1 en días laborables, fines de semana y durante las vacaciones. Los problemas de Severidad 1 requieren que el Cliente esté disponible para ayudar a IBM a diagnosticar los problemas durante el período de soporte ininterrumpido 24X7; de lo contrario, pasan a ser de Severidad 2.

Para obtener asistencia, utilice cualquiera de los métodos siguientes:

- Desde la consola de dashDB, haga clic en el enlace de soporte técnico de Bluemix, bajo el menú de ayuda. Esto le lleva al portal web de soporte técnico.
- Acceso al portal web de soporte directamente en <https://support.ibmcloud.com>.
- Correo electrónico: support@bluemix.net (incluya "5377#ticket" en la línea de asunto, donde ticket es el número del ticket).

El Cliente define la severidad del problema en base a sus necesidades empresariales.

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.

Apéndice A

IBM dashDB Enterprise es un servicio gestionado que ayuda en el desarrollo del procesamiento de aplicaciones analíticas online. El servicio incluye una BD que almacena los datos del usuario en un formato estructurado. Puede accederse a esta BD y puede modelarse según las necesidades del usuario a través de la consola del servicio. La consola del servicio permite a los usuarios crear tablas, cargar datos en las tablas y consultar los datos cargados por el usuario. Con el servicio se incluyen herramientas y entornos para ayudar a desarrollar, almacenar y compartir informes analíticos. El servicio incluye ejemplos y documentación para ayudar a crear las aplicaciones analíticas online.