

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

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

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 Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

2. Definiciones

Los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:

Intermediario: Cliente que representa a una o más Empresas de CP productos como agente de ventas responsable de la cobertura comercial y/o de la sede corporativa. Un intermediario está autorizado a acceder al SaaS IBM con un Minorista Incluido específico, para Categorías de Producto específicas y únicamente en representación de Empresas de CP bajo Intermediación específicas.

Empresa de CP bajo Intermediación: Empresa de CP que implica a un Intermediario para que gestione su representación ante los minoristas en relación con la planificación de promociones, el envío de ofertas y otras transacciones.

Producto de Consumo o CP: artículo o componente de artículo producido o distribuido para la venta directa a un consumidor. A modo de ejemplo, los "Productos de Consumo" incluyen prendas de vestir y calzado, alimentos y bebidas, hogar y cuidado personal, bienes de consumo perecederos y electrodomésticos, bienes de consumo no perecederos, productos de especialidad y cuidado de mascotas, pero no incluyen automóviles, aviones, instrumentos financieros, servicios o casas.

Empresa de CP: Cliente que produce Productos de Consumo (CP).

Negocio Incluido: división, unidad de negocio o canal (por ejemplo, tiendas físicas frente a comercio electrónico) en relación con el cual el Cliente se suscribe para utilizar el SaaS IBM.

Geografía Incluida: geografía en la cual el Cliente se suscribe para utilizar el SaaS IBM.

Minorista Incluido: Minorista con el cual la Compañía de CP se suscribe para utilizar el SaaS IBM pertinente.

Categorías de Producto: grupos de productos (también conocidos como artículos o unidades conservadas en stock (SKU)) que cubren las necesidades de consumidores similares o que están interrelacionados o son mutuamente sustitutivos. Los productos asignados a una misma categoría deben ser gestionables de forma logística en una tienda. La determinación final de lo que constituye una "Categoría de Producto" debe quedar bajo la supervisión razonable de IBM.

Minorista: Cliente implicado en la venta de Productos de Consumo en lotes pequeños o individuales para consumo directo del consumidor.

Ventas Totales: ventas en bruto, excluyendo los impuestos aplicables, de la entidad jurídica suscrita al SaaS IBM que se derivan de la venta de productos vendidos por el Negocio Incluido en los últimos doce meses completos notificados anteriores a la vigencia inicial o la renovación de la vigencia. IBM puede recalcular las Ventas Totales si se produce un crecimiento no orgánico del negocio en el Negocio Incluido como resultado de una fusión o una adquisición. El Cliente notificará con rapidez a IBM las posibles fusiones o adquisiciones que afecten a las Ventas Totales del Negocio Incluido.

Los términos en mayúsculas que no se definen en estas Condiciones de Uso se determinan en el Acuerdo.

3. Métricas de Cargo

El SaaS IBM está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Unidad de Conversión de Mil Millones de Ingresos (BRCU):** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Unidad de Conversión de Ingresos es una medida independiente de la moneda del importe de Ingresos asociado a SaaS IBM. Los importes de ingresos específicos de la moneda deben convertirse en ACU de acuerdo con la Tabla de conversión de unidades (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Cada derecho de titularidad de BRCU representa un Billón (10 elevado a la 9.ª potencia) de RCU. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir la cantidad de Ingresos según la definición anterior.
- b. **Unidad de Conversión de Millones de Ingresos (MRCU):** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Unidad de Conversión de Ingresos es una medida independiente de la moneda del importe de Ingresos asociado a SaaS IBM. Los importes de ingresos específicos de la moneda deben convertirse en ACU de acuerdo con la Tabla de conversión de unidades (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Cada derecho de titularidad de MRCU representa un Millón de RCU. Deben adquirirse derechos de titularidad de MRCU suficientes para cubrir la cantidad de Ingresos, según la definición siguiente.
- c. **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.

Nota: la definición/alcance de Ingresos difiere en función de cada oferta de SaaS IBM particular según se detalla a continuación:

SaaS IBM	Definición de Ingresos
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Ingresos son la Ventas Totales del Negocio Incluido generado por las ventas de Categorías de Producto incluidas en el Minorista Incluido.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Ingresos son la Ventas Totales del Negocio Incluido generado por las ventas de Categorías de Producto incluidas en el Minorista Incluido.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Ingresos son la Ventas Totales del Negocio Incluido en la Geografía Incluida.

4. Cargos y Facturación

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

4.1 Cargo Mensual Parcial

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

5. 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.

6. Soporte Técnico

Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente que el acceso al SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de correo electrónico, foros en línea 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 notificación de problemas online, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el manual IBM Software as a Service Support Handbook.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: 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	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica 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
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: 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 Programas "Hub and Spoke"

El Cliente acepta que cada uno de SaaS IBM se ofrece como parte de un programa "Hub and Spoke" para uso del Cliente únicamente con un minorista específico. Esto significa que el minorista participante habrá garantizado a IBM una licencia no exclusiva y limitada para utilizar los datos del minorista según sea necesario para prestar estos SaaS IBM a sus socios comerciales de CP. No se permite el uso de los datos de productos y ventas de los minoristas participantes o el SaaS IBM para cualquier otra finalidad. En el caso de los Intermediarios, el uso se restringe adicionalmente al de las Empresas de CP con Intermediación. En caso de que se resuelva el acuerdo de un minorista participante con IBM, por cualquier motivo, IBM dará al Cliente un reembolso prorrateado de las cantidades no utilizadas pagadas previamente por el Cliente en base al número de meses totales restantes en la vigencia del Cliente para el SaaS IBM implicado, y quedará resuelto el derecho del Cliente a utilizar el SaaS IBM. No se reembolsarán los meses parciales no utilizados.

7.2 Uso de Datos del Cliente por parte de IBM

Los datos del Cliente pueden ser utilizados por IBM para fines de investigación, pruebas y desarrollo internos en un entorno de no producción, siempre que IBM elimine primero todo lo que pudiera revelar la identidad del Cliente o cualquier proceso comercial interno del Cliente. El Cliente puede optar por que sus datos no sean utilizados con dichas finalidades de no producción poniéndose en contacto con Soporte Técnico.

7.3 Aviso de Privacidad

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 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 la información recopilada 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 recopilada.

7.4 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.

Apéndice A

1. **IBM Assortment Optimization for Manufacturers**

IBM Assortment Optimization for Manufacturers tiene en cuenta las propiedades físicas, a nivel de tienda y las necesidades del comprador para el análisis incremental a nivel de artículo y los escenarios de optimización. Genera diversos escenarios de optimización para objetivos variables como la utilización personal y la optimización de ventas.

2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

IBM Shopper Insights for Brokers permite a los intermediarios analizar el comportamiento de los compradores de los minoristas suscritos a la versión comercial de IBM Shopper Insights, incluyendo desplazamientos, frecuencia de compra y compra de productos a través de una serie de dashboards.

3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

IBM Shopper Insights for Manufacturers permite a los fabricantes analizar el comportamiento de los compradores de los minoristas suscritos a la versión comercial de IBM Shopper Insights, incluyendo desplazamientos, frecuencia de compra y compra de productos a través de una serie de dashboards.

4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

IBM Deal Management for Manufacturers permite a los fabricantes e intermediarios automatizar y optimizar las presentaciones, las negociaciones, la facturación y la reconciliación de ventas que envían a los minoristas participantes en un entorno basado en web.

5. **IBM Advanced Deal Management for Manufacturers**

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers permite a los fabricantes e intermediarios automatizar y optimizar la entrada, la negociación y la reconciliación de ventas que envían a los minoristas participantes en un entorno basado en web. Advanced Deal Management incorpora vistas de producto especificadas por el fabricante, así como archivos de acuerdos que permiten el acceso y los informes a través de artículos, acuerdos, facturas y procesos de facturación. Advanced Deal Management incorpora prestaciones adicionales para facilitar el proceso de los acuerdos, incluyendo la réplica de acuerdos, alertas por correo electrónico, visibilidad ampliada, seguimiento de la financiación y exportaciones de acuerdos.

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 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:
 - (1) Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
 - (2) Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - (3) Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - (4) La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
 - (5) 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 Nivel de Servicio.

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 cuarenta y ocho (48) 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 doce por ciento (12%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM por el SaaS IBM específico.

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)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Menos del 95,00%	12%

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: 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 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total	=2% de Crédito de Disponibilidad para un 98,8% 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.