

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

IBM Payments Gateway

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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

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) o Documento Transaccional del Cliente.
- Mil Eventos:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Los derechos de titularidad de Mil Eventos se basan en el número de apariciones de un evento específico relacionado con el uso del SaaS IBM, medidas en paquetes de mil. Los derechos de titularidad de Mil Eventos son específicos para SaaS IBM y el tipo de evento no se puede cambiar, intercambiar ni agregar a otros derechos de titularidad de Mil Eventos de otro SaaS IBM o tipo de evento. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los eventos que tengan lugar durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.
- Evento:** Para este SaaS IBM, un Evento se define como Transacción Maestra, contada en paquetes de mil. Una Transacción Maestra es un conjunto de instrucciones iniciadas desde una aplicación externa al programa (por ejemplo, un canal web de banca comercial o un canal de entrada manual de mensajes) o desencadenada por un evento en el programa (por ejemplo, un pago recurrente o la hora del día para iniciar procesos masivos). La Transacción Maestra gestiona la unidad lógica de trabajo y las actividades comerciales relacionadas, incluyendo todas las actualizaciones y los eventos asociados con los diversos pasos de procesamiento; finaliza cuando se envía la instrucción final a una aplicación externa o cuando se completa el ciclo de vida de procesamiento. Una Transacción Maestra iniciará las transacciones subyacentes durante su ciclo de vida de procesamiento.

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 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 de titularidad 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 y teléfono. 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 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.	Notificación al Cliente en el plazo de 15 minutos	24x7

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	Notificación al Cliente en el plazo de 15 minutos	L-V horas laborales locales
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.	No se requiere notificación	L-V horas laborales locales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	No se requiere notificación	L-V horas laborales locales

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Conformidad con Safe Harbor

IBM acata el Acuerdo de Safe Harbor US-EU ("US-EU Safe Harbor Framework") establecido por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de IBM, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Privacidad de los Datos

IBM y el Cliente son responsables de cumplir con sus respectivas obligaciones en virtud de las leyes de protección de datos personales aplicables que rigen los datos personales (como se define en las leyes de protección de datos personales aplicables) que almacena o procesa IBM para el Cliente en virtud de este Acuerdo ("Datos del Cliente"). Mediante la ejecución de este Acuerdo, el Cliente designa a IBM como Encargado del Tratamiento de los Datos del Cliente. El Cliente es el único responsable de determinar la finalidad y los métodos utilizados para el procesamiento de Datos Personales por parte de IBM bajo este Acuerdo, incluyendo que el procesamiento establecido en las instrucciones del Cliente no suponga la infracción, por parte de IBM, de las leyes de protección de datos personales aplicables. IBM y el Cliente reconocen que no están investigando los pasos que la otra parte está llevando a cabo para cumplir con las leyes de protección de datos personales aplicables. Ninguna disposición del presente Acuerdo impedirá a IBM o al Cliente llevar a cabo los pasos que consideren necesarios para cumplir con las leyes de protección de datos personales aplicables. El Cliente reconoce que es el único responsable de determinar que las medidas de seguridad especificadas en el presente Acuerdo constituyen medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los Datos del Cliente como requieran las leyes de protección de datos personales aplicables. IBM no está obligado a ejecutar o cumplir las medidas de seguridad relativas a los Datos del Cliente distintos de los especificados en el presente Acuerdo y como Encargado del Tratamiento de los Datos del Cliente; IBM procesará los Datos del Cliente como se especifica en el presente Acuerdo, y como IBM considere razonablemente necesario o apropiado para prestar los servicios. El Cliente es el único responsable de determinar que cualquier transferencia internacional de Datos de Cliente hecha por IBM o por el mismo Cliente, y bajo este Acuerdo, cumpla con las leyes de protección de datos personales aplicables.

6.3 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.

6.4 Descripción de Prácticas de Seguridad

La seguridad de los sistemas de TI implica la protección de los sistemas y la información a través de la prevención, la detección y la respuesta frente al acceso indebido desde el interior y el exterior de la empresa. El acceso indebido puede comportar información alterada, destruida o apropiada indebidamente, o puede suponer el mal uso de los sistemas del Cliente para atacar a otros usuarios. Sin

un enfoque global de seguridad, ningún sistema o producto de TI puede hacerse completamente seguro y ningún producto o medida de seguridad puede ser totalmente eficaz en la prevención del acceso indebido. Los sistemas y productos de IBM están diseñados para formar parte de un enfoque de seguridad integral, que necesariamente implicará procedimientos adicionales de funcionamiento y podrá requerir que otros sistemas, productos o servicios sean más eficaces. IBM no garantiza que los sistemas y productos son inmunes ante conductas malintencionadas o ilegales de alguna de las partes.

6.5 Objetivos de Nivel de Servicio

Los objetivos de nivel de servicio son solo objetivos, y no constituyen ninguna garantía para el Cliente. Si IBM no cumple los objetivos de nivel de servicio, no se proporcionará ningún reembolso, crédito ni compensación al Cliente.

Servicio	Objetivo
Tiempo de Respuesta del Proceso por Lotes	El 90% de los lotes transaccionales se procesará para llevarse a cabo en menos de 60 minutos a partir de la recepción.
Capacidad de Respuesta por Correo Electrónico	El 95% del correo electrónico enviado al buzón de soporte compartido de IBM se responderá dentro del plazo de 24 horas laborables.
Tiempo de Respuesta para Respuesta a Llamadas del HelpDesk 24x7	El HelpDesk 24x7 de IBM responderá a las llamadas telefónicas en menos de 60 segundos.
Gestión de la Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ● La Certificación PCI-DSS de Nivel 1 de IBM se renovará al menos una vez por año. ● IBM resolverá las vulnerabilidades de seguridad de severidad Alta dentro del plazo de 10 días. ● IBM resolverá las vulnerabilidades de seguridad de severidad Baja dentro del plazo de 30 días.
Disponibilidad del Sistema de Preproducción	<ul style="list-style-type: none"> ● Disponible para pruebas del Cliente ininterrumpidamente. ● El sistema de preproducción no está atendido fuera de las horas laborables normales de Europa Central. ● Las incidencias del sistema de preproducción, de forma predeterminada, se gestionan como de severidad 3.

Apéndice A

1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway proporciona conectividad con entornos de desarrollo, preproducción y producción. La funcionalidad incluye lo siguiente:

- Valija de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI), un recurso de almacenamiento diseñado para proporcionar seguridad para la información de pago confidencial
- Pasarela de pago que realiza direccionamiento, conmutación y procesamiento de las transacciones de pago con procesadores terceros
- Virtual Terminal, que es una herramienta web diseñada para la recogida de pagos en call centers, gestión de créditos y operaciones de pago back-office
- Autenticación diseñada con características de seguridad
- Herramientas de prevención de fraudes
- Prestaciones de generación de informes
- Documentación

2. Componentes Sujetos a Cargos Adicionales

El Cliente debe adquirir IBM Payments Gateway junto con al menos una (1) de las siguientes ofertas SaaS IBM de tipo Payment:

a. IBM Payments Gateway API Payment

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones se transmiten a través de una API que consiste en un conjunto de servicios web diseñados para facilitar la integración con los sistemas cliente. La API proporciona una interfaz única para pagos globales entre distintos bancos y procesadores de muchos países y divisas.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones se transmiten a través de Hosted Payment Page (HPP), una interfaz gráfica de usuario de gestión de cartera y recogida de pagos diseñada para ser integrada en sitios web, sitios de comercio móvil, aplicaciones Smartphone, aplicaciones de call center y sistemas de recogida back-office. Hosted Payment Page ha sido diseñado para suministrarse en un marco HTML incorporado (iframe).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones se transmiten a través de la interfaz JavaScript Object Notation (JSON), diseñada para facilitar el desarrollo de funciones de pago en aplicaciones Smartphone nativas.
- La interfaz JSON ofrece un conjunto de API de pago que se ejecutan utilizando métodos HTTP en la URL relacionada, con los datos suministrados en formato JSON.

Opcionalmente puede adquirirse la siguiente oferta IBM Payments Gateway:

d. IBM Payments Gateway Settlement

La funcionalidad incluye:

- Las transacciones se transmiten de un vendedor a la institución financiera del comprador que contiene la información de pago que permitirá que se complete la liquidación de la transacción.

Apéndice B

IBM proporciona este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) a sus Clientes bajo los términos siguientes y se aplica si se especifica en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el 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 SLA no es una garantía.

1. Definiciones

- a. **Crédito de Servicio:** es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Servicio se aplicará en forma de crédito para una factura futura del SaaS IBM.
- b. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM referente a un nivel de servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. **Mes Contratado:** indica cada mes natural completo durante el Plazo de Suscripción del SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (GMT) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (GMT) del último día del mes.
- d. **Tiempo de Inactividad:** es un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el Servicio de Cloud del cual el Cliente tiene derechos de uso no está disponible. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que 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 relacionados con el contenido, el equipo o las aplicaciones que el Cliente utiliza con el SaaS IBM o con cualquier hardware, software u otro tipo de tecnología de un tercero;
 - (4) La no observancia del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas, o errores de programación, mandatos o administración del sistema del Cliente;
 - (5) Una infracción de seguridad provocada por el Cliente o una prueba de seguridad realizada por el Cliente; y
 - (6) La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente a IBM o por un tercero a IBM en representación del Cliente.
- e. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un nivel de servicio.
- f. **Tiempo de Respuesta:** el tiempo que pasa desde el momento en que los Servicios Web CheckoutStartSession y/o CardAuthorize reciben una solicitud en el punto de entrada a los sistemas IBM hasta que la respuesta del Servicio Web se devuelve al Cliente.

2. Créditos

Para enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte de Severidad 1 (según se define en el apartado Soporte Técnico) para cada Evento en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de cuarenta y ocho (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Evento 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.

El Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Servicio a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.

- a. IBM medirá internamente el Tiempo de Inactividad total combinado durante cada Mes contratado, aplicable a los niveles de servicio correspondiente que se muestra en estas tablas. Los Créditos se basarán en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de Inactividad.

- Si el Cliente comunica Eventos de Servicios Web, Hosted Payment Page y Tiempo de Inactividad de Virtual Terminal que ocurren simultáneamente, IBM tratará los períodos de solapamiento del Tiempo de Inactividad como un único período de Tiempo de Inactividad y no como períodos de Tiempo de Inactividad separados.
- Si el Cliente comunica Eventos de Tiempo de Inactividad de Tiempo de Respuesta de Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize que ocurren simultáneamente, IBM tratará los períodos de solapamiento del Tiempo de Inactividad de Tiempo de Respuesta como un único período de Tiempo de Inactividad de Tiempo de Respuesta y no como dos períodos de Tiempo de Inactividad de Tiempo de Respuesta separados.

Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Servicio aplicable más alto en función del nivel de servicio alcanzado durante cada Mes contratado, como se muestra en estas tablas. IBM no será responsable de múltiples Créditos para los mismos Eventos en el mismo Mes Contratado.

- Si el Cliente ha adquirido el SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento del SaaS IBM y los compromisos del SLA, el Crédito de Servicio 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%.

Los Créditos de Servicio totales concedidos 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.

3. Niveles de Servicio

3.1 Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado

Las interfaces de Servicios Web, Hosted Payment Page y Virtual Terminal de IBM estarán disponibles para el Cliente como mínimo un 99,95% del tiempo durante un Mes Contratado.

Porcentaje de Disponibilidad (durante un Mes Contratado)	Crédito de Servicio (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que es objeto de una Reclamación)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un Mes Contratado que las interfaces IBM de Servicios Web, Hosted Payment Page y Virtual Terminal están disponibles y responden a las solicitudes del Cliente, dividido por el número total de minutos en un Mes Contratado multiplicado por 100.

3.2 Tiempo de Respuesta de Servicio Web de IBM durante un Mes Contratado

Los dos SLA de Tiempo de Respuesta que ofrece IBM son los siguientes:

3.2.1 Tiempo Medio de Respuesta de IBM Web Service

El Tiempo Medio de Respuesta de IBM para los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize será inferior a 100 milisegundos.

El Tiempo de Respuesta de IBM para un Servicio Web determinado se mide como el tiempo que pasa desde el momento en que se recibe la solicitud del Servicio Web en el punto de entrada al sistema IBM hasta que la respuesta del Servicio Web de IBM se devuelve al Cliente, menos todo el tiempo que el sistema IBM haya dedicado a esperar las respuestas de Procesadores de Terceros descendentes.

El destino de nivel de servicio se calcula como Tiempo Medio de Respuesta de IBM para los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize respectivamente, a lo largo de todas las solicitudes del Servicio Web en un Mes Contratado determinado.

Tiempo Medio de Respuesta (durante un Mes Contratado)	Crédito de Servicio (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que es objeto de una Reclamación)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 segundo	10%

3.2.2 Tiempo de Respuesta de Servicio Web de IBM - 99%

El 99% de los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize tendrán un tiempo de respuesta de IBM inferior a 1 segundo.

El Tiempo de Respuesta de IBM se calcula igual que según se ha definido anteriormente para el Tiempo Medio de Respuesta del Servicio Web de IBM.

El destino de nivel de servicio se calcula como el 99% del Tiempo de Respuesta de IBM para los Servicios Web CheckoutStartSession y CardAuthorize respectivamente, a lo largo de todas las solicitudes del Servicio Web en un mes natural determinado.

Tiempo de Respuesta - 99% (durante un Mes Contratado)	Crédito de Servicio (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que es objeto de una Reclamación)
> 1 segundo	2%
> 5 segundos	6%
> 10 segundos	10%

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 de IBM en relación con SaaS IBM.
- IBM no procesará Reclamaciones de Crédito de Servicio de Tiempo de Respuesta cuando se haya registrado una interrupción de nivel de servicio de disponibilidad para el mismo periodo de tiempo.