

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

---

## IBM Case Manager 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 Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

### 2. Métricas de Cargo

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

- Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- 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.
- Instancia:** 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

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 del SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera los derechos de titularidad especificados 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 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 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 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 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 el portal de soporte. 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	<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 una hora	24x7
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

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
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
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

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

### 6.1 Acceso de Usuarios Externos

IBM Case Manager External admite el uso de SaaS IBM por parte de un "Usuario Externo". Un Usuario Externo es una única persona, no empleado del Cliente, que no recibe pagos del Cliente o que no actúa en representación del Cliente, a quien el Cliente ha dado acceso a SaaS IBM de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método. Una persona que sea empleado del Cliente o que reciba pagos del Cliente, pero no acceda al SaaS IBM dentro del ámbito de esa relación, puede ser un Usuario Externo. Un derecho de titularidad para un Usuario Externo es exclusivo para dicho Usuario Externo y no se puede compartir ni se puede volver a asignar salvo en caso de transferencia permanente del derecho de titularidad a otra persona.

El Cliente es el único responsable respecto a estos Usuarios Externos, incluyendo a título enunciativo y no limitativo, por a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los Usuarios Externos respecto al SaaS IBM o b) cargos contraídos por el Usuario Externo de SaaS IBM.

### 6.2 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 SaaS IBM o puesto a disposición por éste, el Cliente y el Usuario de 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.

### 6.3 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 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.

### 6.4 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 Case Manager on Cloud (SaaS IBM) ha sido diseñado para reunir contenidos, procesos y profesionales del conocimiento para unos resultados de casos mejorados en entornos cloud gestionados.

### 1. Visión General del Servicio

IBM Case Manager on Cloud proporciona lo siguiente:

- IBM Content Navigator para acceder a aplicaciones avanzadas de gestión de casos
- Gestión de casos centrada en el contenido, para permitir a los profesionales del conocimiento o a los analistas empresariales:
  - Utilizar Case Builder para diseñar rápida y fácilmente, y para probar nuevas soluciones de caso.
  - Utilizar las plantillas de solución OOTB de muestra proporcionadas.
  - Crear y mantener propiedades de casos, roles de usuario, buzones, tipos de documentos, páginas y diseños visuales de datos.
  - Emplear reglas empresariales integradas que permiten un desarrollo más fácil dentro del entorno de Case Manager Builder.
  - Crear tareas de caso y sus flujos de trabajo subyacentes.
  - Utilizar el ejecutable de Case Client para visualizar las soluciones creadas por Case Builder.
  - Acceder a la interfaz de usuario de Content Navigator suministrada.
  - Acceder al administrador de casos para desplegar y administrar soluciones.
  - Case Monitor y Case Analyzer, para proporcionar informes actuales e históricos acerca de los casos.
  - Acceder a API de contenido proporcionado y casos para ampliar las soluciones.
  - Tener acceso a un uso completo y sin restricciones de Case Foundation para proporcionar la administración de flujos de trabajo de casos y contenidos activos.
  - Tener acceso a un uso completo y sin restricciones de FileNet Content Manager y su repositorio de ECM.
- Una única infraestructura de inquilino segura, suministrada a través de centros de datos duales para una alta disponibilidad.
- Réplica de los datos de producción a una ubicación secundaria, soporte para la recuperación ante desastres.
- Una única infraestructura privada de inquilino segura, suministrada a través de centros de datos duales para una alta disponibilidad.
- Monitorización ininterrumpida (24x7) del entorno de producción

### 2. Derechos de Titularidad Necesarios

El Cliente debe adquirir una suscripción a derechos de titularidad de Oferta de Servicio Básico, Almacenamiento y Usuario, según se define a continuación.

#### 2.1 Derecho de Titularidad de la Oferta de Servicio Básico

Cada Instancia de oferta de servicio básico también incluye un entorno de desarrollo destinado exclusivamente a desarrollo y pruebas de aplicaciones personalizadas. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades de producción.

##### 2.1.1 Case Manager Department

Este SaaS IBM está diseñado para dar soporte a pequeñas organizaciones o departamentos. Los Clientes experimentarán el rendimiento óptimo del SaaS IBM dentro de los parámetros definidos a continuación:

- Trabajo con hasta 300.000 casos nuevos cada año;

- Entrada y almacenamiento de hasta 20.000 documentos de tipo Case Artifact cada día; y
- Hasta 300 profesionales del conocimiento trabajando activamente a la vez y completando unos 1.000 casos cada día.

### 2.1.2 Case Manager Division

Este SaaS IBM está diseñado para dar soporte a organizaciones de tamaño medio. Los Clientes experimentarán el rendimiento óptimo del SaaS IBM dentro de los parámetros definidos a continuación:

- Trabajo con hasta 1.500.000 casos nuevos cada año;
- Entrada y almacenamiento de hasta 100.000 documentos de tipo Case Artifact cada día; y
- Hasta 2.000 profesionales del conocimiento trabajando activamente a la vez y completando unos 5.000 casos cada día.

### 2.1.3 Case Manager Enterprise

Este SaaS IBM está diseñado para dar soporte a grandes organizaciones. Los Clientes experimentarán el rendimiento óptimo del SaaS IBM dentro de los parámetros definidos a continuación:

- Trabajo con hasta 3.000.000 casos nuevos cada año;
- Entrada y almacenamiento de hasta 200.000 documentos de tipo Case Artifact cada día; y
- Hasta 5.000 profesionales del conocimiento trabajando activamente a la vez y completando unos 10.000 casos cada día.

## 2.2 Derecho de Titularidad del Almacenamiento

El Cliente debe adquirir una cantidad adecuada de Case Manager Storage para configurar con la instancia seleccionada.

## 2.3 Derecho de Titularidad del Usuario

El Cliente debe obtener derechos de titularidad de Case Manager para cada Usuario Autorizado al que se permita el acceso al SaaS IBM.

## 3. Derechos de Titularidad Opcionales

### 3.1 Case Manager External

El Cliente debe obtener derechos de titularidad de Case Manager External para cada Usuario Externo al que se permita el acceso al SaaS IBM.

### 3.2 Case Manager Development Environment

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Case Manager Development Environment se ha concebido únicamente para desarrollo y pruebas. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades de producción.

- El entorno de desarrollo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.
- El entorno de desarrollo se proporciona con 500 GB de almacenamiento. Si se requiere más almacenamiento, el Cliente puede adquirir derechos de titularidad adicionales de Case Manager Storage.

## 4. Continuidad del negocio

El SaaS IBM se ha configurado para dar soporte a los objetivos de continuidad del negocio que se definen a continuación. Los objetivos de continuidad del negocio ayudan a garantizar que las funciones empresariales críticas del negocio de una organización se recuperarán a un estado operativo, con una mínima pérdida de datos, en un plazo razonablemente breve después de un desastre en la ubicación principal del entorno informático. Cuando se haya determinado que una incidencia en la ubicación principal del entorno informático puede resolverse mediante conmutación por error a la ubicación secundaria, IBM debe ejecutar los planes de continuidad del negocio y las actividades relacionadas, en soporte a los objetivos de recuperación señalados a continuación.

Objetivos de continuidad del negocio	
Objetivo de punto de recuperación	4 horas
Objetivo de Tiempo de Recuperación	4 horas consecutivas

## 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 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:** es un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el SaaS IBM del cual el Cliente tiene derechos de uso no está disponible. 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 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.
  - (7) Errores en los cuales un análisis de causas raíz demuestre que el origen está en alguna omisión o acto material por parte 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 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 Evento en el mismo Mes Contratado.

- d. 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%.
- e. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el quince por ciento (50%) 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:

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
Menos del 99,0%	5%
Menos del 97,0%	10%
Menos del 95%	25%
Menos del 90%	50%

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: 440 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 440 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.760 minutos <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutos en total	= 5% de Crédito de Disponibilidad para el 98,98% de Nivel de Servicio Alcanzado 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.