

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 Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

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.
- Terabyte:** 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.

4. 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.

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 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 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
3	Impacto de negocio menor: 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	Impacto de negocio mínimo: 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

El Cliente puede optar por dar a los usuarios externos acceso al SaaS IBM. El Cliente es el único responsable ante estos usuarios externos, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los usuarios externos relacionados con SaaS IBM o b) cualquier uso indebido por el Usuario Invitado de SaaS IBM.

6.2 Red Privada Virtual (VPN)

El Cliente puede utilizar una conexión de software de VPN con la finalidad de conectarse de forma segura al SaaS IBM. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito por parte del Cliente.

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 puesto a disposición por éste, el Cliente y el Usuario de IBM otorgarán el consentimiento necesario para permitir a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario del 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 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 recopilada.

6.5 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

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 infraestructura privada virtual segura
- Réplica de los datos de producción a una ubicación secundaria como soporte para la recuperación ante desastres
- Hasta 4 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado
- Monitorización ininterrumpida del entorno de producción, cifrado de datos en tránsito y en reposo, escaneo de virus, servicios de prueba de penetración / detección de intrusiones, parches de software y actualizaciones de software (servicios de migración de datos o actividades necesarias para configuraciones personalizadas o extensiones presupuestadas por separado).
- Integración del directorio activo
Opciones incluidas: (Microsoft Active Directory o IBM Tivoli Directory Server)
 - Autenticación en el Servidor LDAP de SaaS IBM con replicación de nuevo al LDAP del Cliente local:
 - Proporcionar un controlador de dominio (de solo lectura) en el SaaS IBM que esté en el dominio del Cliente.
 - El Cliente gestiona todo el acceso del usuario final al entorno en cloud (grupos, ID de acceso, acceso).
 - Derechos de Administración Total para el Cliente
 - Autenticación en el servidor LDAP de SaaS IBM en el que el Cliente gestiona los usuarios (no en el dominio del Cliente).

- Apuntar al controlador de dominio local del Cliente para la autenticación:
 - Posibles implicaciones de rendimiento
 - Autenticación mientras dura la sesión

Las otras configuraciones (por ejemplo, extractos manuales o de secuencias de comandos de directorios de archivos LDAP en el SaaS IBM; opciones de federación, como SAML, MS Federation Services, etc.) se presupuestan por separado.

Los servicios de implementación de una solución personalizada, configuración e integración están disponibles por un cargo adicional en virtud de una declaración de trabajo.

2. Derechos de Titularidad Necesarios

El Cliente debe adquirir una suscripción a una Oferta de Servicio Básico, como se define a continuación.

2.1 Derecho de Titularidad de la Oferta de Servicio Básico

Cada oferta básica representa la capacidad para procesar cierta cantidad de operaciones de usuario y volúmenes de datos, como se describe a continuación. Las descripciones de capacidad pretenden servir como directrices para ayudar a un Cliente a seleccionar una configuración adecuada para las cargas de trabajo previstas; los resultados reales pueden variar en función del uso.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- La configuración Bronze está destinada a soportar hasta 30.000 nuevos casos por año. Este tipo de implementación normalmente soportará la incorporación y el almacenamiento de hasta 500 documentos de artefactos de caso al día y hasta 50 trabajadores del conocimiento trabajando al mismo tiempo y completando hasta 200 casos por día.
- La configuración Bronze ofrece 1 TB de Almacenamiento; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- La configuración Silver está destinada a soportar hasta 300.000 nuevos casos por año. Este tipo de implementación normalmente soportará la incorporación y el almacenamiento de hasta 20.000 documentos de artefactos de caso al día y hasta 250 trabajadores del conocimiento trabajando al mismo tiempo y completando hasta 1.000 casos por día.
- La configuración Silver ofrece 1 TB de Almacenamiento; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- La configuración Gold está destinada a soportar hasta 750.000 nuevos casos por año. Este tipo de implementación normalmente soportará la incorporación y el almacenamiento de hasta 50.000 documentos de artefactos de caso al día y hasta 1.000 trabajadores del conocimiento trabajando al mismo tiempo y completando hasta 2.500 casos por día.
- La configuración Gold ofrece 3 TB de Almacenamiento; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- La configuración Platinum está destinada a soportar hasta 3.000.000 nuevos casos por año. Este tipo de implementación normalmente soportará la incorporación y el almacenamiento de hasta 200.000 documentos de artefactos de caso al día y hasta 5.000 trabajadores del conocimiento trabajando al mismo tiempo y completando hasta 10.000 casos por día.
- La configuración Platinum ofrece 5 TB de Almacenamiento; los derechos de titularidad de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

3. Derechos de Titularidad Opcionales

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Si el Cliente excede el almacenamiento de TB incluido con la configuración seleccionada, el Cliente debe adquirir derechos de titularidad adicionales.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

El Cliente puede adquirir una instancia independiente para las actividades de prueba y desarrollo. Este entorno de desarrollo no puede utilizarse en actividades de producción.

- a. La configuración del entorno de no producción está dimensionado del mismo modo que la configuración Bronze.
- b. El entorno de no producción no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

El Cliente puede actualizar un entorno privado virtual seleccionado en una infraestructura privada de un solo inquilino. Esto incluye hasta 20 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado.

4. Clasificación de Datos

La clasificación predeterminada de los datos para esta solución son los datos clasificados como sensibles para el Cliente. IBM trabajará con el Cliente para abordar otros requisitos normativos cuando lo solicite el Cliente para la carga de trabajo prevista, y ello puede tener un efecto en los cargos del servicio y la arquitectura de la solución. Todos los datos están protegidos utilizando el cifrado de disco completo conforme a la norma FIPS 1402 - Nivel 1.

5. 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	<ul style="list-style-type: none">● 4 horas consecutivas cuando se compra un derecho de titularidad de Servicio Básico secundario, equivalente.● Por lo menos 24 horas consecutivas, si no se compra un derecho de titularidad de Servicio Básico secundario.

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el SaaS IBM según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos de producción.

1. Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del SaaS IBM. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el SaaS IBM, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema de producción para el SaaS IBM no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el SaaS IBM se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidentes de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación correspondiente más alta en función de la disponibilidad acumulativa del SaaS IBM durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 50 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el SaaS IBM.

2. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25 %
<90%	50%

* Si el Cliente ha adquirido el SaaS IBM a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del SaaS IBM en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente el Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por 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: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutos en total	=5% de Crédito de Disponibilidad para 98,9% de disponibilidad durante el Mes Contratado
---	---