



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

IBM Content Manager OnDemand 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 Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

2. Métricas de Cargo

El SaaS IBM está disponible bajo la métrica de cargo especificada 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) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- b. **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.
- c. **Solicitud:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Solicitud es la acción por parte del Cliente que autorizó a IBM a realizar un servicio. En función del servicio, la Solicitud puede ser un aviso escrito o una solicitud de soporte realizada mediante llamada telefónica, correo electrónico o caso online. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Solicitudes tramitadas por SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para el 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 Cargos On Demand

Las opciones On Demand se facturarán el mes en que el Cliente solicita la opción On Demand según la tarifa establecida en el Documento Transaccional.

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 productivo 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 laborables	L-V horas laborables
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o solicitud de carácter no técnico, o un elemento de mantenimiento para el próximo mantenimiento o publicación programados.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

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 Software por FTP

Para enviar informes, declaraciones o cualquier otro documento que deba cargarse e indexarse en el SaaS IBM, se requiere el uso de un software de cliente FTP (File Transfer Protocol). IBM proporcionará información de conexión para conectarse al SaaS IBM para enviar datos para ser cargados e indexados en el SaaS IBM.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 Función restringida en SaaS IBM

El SaaS IBM prohíbe el uso de la opción de masterización en CD-ROM y el Cliente acepta que dicha función no está disponible para su uso bajo estas CDU.

7. Software de Habilitación

El SaaS IBM incluye el software de habilitación siguiente:

a. AFP Viewer:

El Cliente puede acceder a AFP Viewer y descargarlo. AFP Viewer es un complemento de navegador web que el Cliente instala en el navegador web del usuario para ver documentos en formato AFP (Advanced Function Printing). El Cliente puede instalar AFP Viewer en los navegadores web de los usuarios que hayan sido configurados para el acceso web y necesiten acceder y ver documentos en formato AFP. La información para descargar el complemento de AFP Viewer se facilitará bajo solicitud por escrito por parte del Cliente.

b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software:

El Cliente puede acceder a este software de cliente y descargarlo a efectos de prueba y verificación, o con fines de creación de ID de usuario del personal en la organización del Cliente que tendrá acceso al SaaS IBM.

c. OnDemand Web Enablement Kit:

OnDemand Web Enablement Kit proporciona API Java para Content Manager OnDemand. El Cliente puede acceder a este software y descargarlo para desarrollar aplicaciones personalizadas que necesitan acceder o interoperar con el SaaS IBM.

Apéndice A

1. Visión General del Servicio

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (SaaS IBM) proporciona:

- a. Archivado de alta velocidad
 - Carga, indexación y archivado de impresiones generadas por aplicaciones, como informes, facturas, declaraciones, políticas, formularios de EOB, transacciones de pago/crédito, etc.
 - Flexibilidad para gestionar grandes archivos de datos con varios documentos
 - Soporte para diversos formatos de archivo (PDF, AFP, LineData, XML)
- b. Indexación automática
 - El programa de carga e indexación en entornos cloud extrae automáticamente los metadatos a partir de informes, declaraciones, etc. y rellena los campos de índice en BD relacionales base para la búsqueda y recuperación eficiente.
- c. Utilización eficaz del almacenamiento
 - Los datos archivados se comprimen para un uso eficaz del almacenamiento.
- d. Archivado con caducidad de los documentos
 - Para optimizar todavía más la utilización del almacenamiento, las políticas empresariales pueden definirse para que caduquen automáticamente los datos archivados en función del tipo de informe/declaración, etc.
- e. Archivado de transacciones bancarias que cumple los estándares XML.
- f. Acceso web y móvil a informes, declaraciones archivadas, etc.
- g. Puede activarse la búsqueda de texto completo para buscar en documentos almacenados cualquier texto contenido en un documento.
- h. Pueden activarse las retenciones, para evitar el vencimiento de un documento.
- i. Distribución periódica de informes a usuarios internos designados
- j. Réplica de los datos de producción a una ubicación secundaria como soporte para la recuperación ante desastres
- k. Infraestructura privada virtual segura
- l. Hasta 4 TB de ancho de banda de salida; el ancho de banda superior se presupuesta por separado
- m. Monitorización ininterrumpida del entorno productivo, 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).
- n. 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 especificación de trabajo.

2. Derechos de Titularidad Necesarios

El Cliente debe adquirir una suscripción a una Oferta de Servicio Básico, como se define a continuación. Cada oferta base representa la capacidad para procesar una determinada cantidad de volumen de datos y operaciones de usuario en un período de tiempo especificado, 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 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- a. Indexación y carga de documentos PDF: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Bronze proporciona carga e indexación de hasta 25 GB de datos en el período de 12 horas.
- b. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Bronze proporciona carga e indexación de hasta 450 GB de datos en el período de 12 horas.
- c. Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Bronze proporciona carga e indexación de hasta 15 GB de datos con 30.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- d. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Bronze proporciona carga e indexación de hasta 250 GB de datos con 30.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- e. La configuración Bronze ofrece 1 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- a. Indexación y carga de documentos PDF: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 50 GB de datos en el período de 12 horas.
- b. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 900 GB de datos en el período de 12 horas.
- c. Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 30 GB de datos con 60.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- d. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Silver proporciona carga e indexación de hasta 500 GB de datos con 60.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- e. La configuración Silver ofrece 1 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- a. Indexación y carga de documentos PDF: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 100 GB de datos en el período de 12 horas.
- b. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 1800 GB de datos en el período de 12 horas.
- c. Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 60 GB de datos con 120.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- d. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Gold proporciona carga e indexación de hasta 1 Terabyte de datos con 120.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- e. La configuración Gold ofrece 3 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. Indexación y carga de documentos PDF: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 250 GB de datos en el período de 12 horas.
- b. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 4,5 TB de datos en el período de 12 horas.
- c. Indexación y carga de documentos PDF con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 150 GB de datos con 300.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- d. Indexación y carga de documentos AFP y/o Line Data con búsqueda/recuperación concurrente: una vez que los documentos han sido enviados por el Cliente al área de transferencia designada en un entorno cloud, la configuración Platinum proporciona carga e indexación de hasta 2,5 TB de datos con 300.000 búsquedas y operaciones de recuperación de documentos concurrentes en el período de 12 horas.
- e. La configuración Platinum ofrece 5 TB de almacenamiento; los TB de almacenamiento adicional pueden adquirirse por separado.

3. Derechos de Titularidad Opcionales

3.1 IBM Content Manager OnDemand 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 Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

El Cliente puede adquirir definiciones de aplicación o informe/declaración adicionales para la configuración on demand, en cualquier momento. Cada derecho de titularidad de Solicitud proporciona configuración de hasta 10 definiciones de salida de aplicación o informe/declaración.

3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 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 productivas.

- a. La configuración del entorno no productivo está dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0.
- b. El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

3.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 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 productivas.

- a. La configuración del entorno no productivo está dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0.
- b. El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

3.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 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 productivas.

- a. La configuración del entorno no productivo está dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0.
- b. El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

3.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 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 productivas.

- a. La configuración del entorno no productivo está dimensionada del mismo modo y ofrece una capacidad de proceso similar a IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0.
- b. El Entorno No Productivo no proporciona alta disponibilidad ni recuperación ante desastres.

3.7 IBM Content Manager OnDemand 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 entorno No Productivo secundario equivalente.● Por lo menos 24 horas consecutivas, si no se compra ningún entorno No Productivo 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 productivos.

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 productivo 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 incidencias 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	=5% de Crédito de Disponibilidad para 98,9% de disponibilidad durante el Mes Contratado
43.200 minutos en total	