



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

---

## IBM QRadar 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 QRadar on Cloud Basic Service
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Flows Add-On
- IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

### 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) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- Eventos por Segundo (EPS):** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el SaaS IBM. Un Evento es una aparición de evento específico procesado por, o relacionado con el uso de, el SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Eventos por segundo recopilados y procesados por el SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional.

A los efectos de este SaaS IBM, un evento es un evento de registro generado desde un servidor, una aplicación o un dispositivo que puede procesarse para una finalidad concreta.

- Diez Mil Flujos por Minuto:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Flujo es un registro de comunicaciones entre dos hosts. Todos los paquetes que contienen la misma IP de origen, IP de destino, puerto de origen, puerto de destino y protocolo se combinan para convertirse en un registro de Flujo. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número mayor de Flujos dentro de un intervalo de un minuto, redondeado al Diez Mil más cercano, gestionados o procesados por el SaaS IBM durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- 256 Activos:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Activo es cualquier recurso tangible o elemento de valor para ser gestionado, incluyendo equipos productivos, instalaciones, transporte, hardware y software de TI. Cualquier recurso o elemento con un identificador único en el SaaS IBM es un Activo separado. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir los Activos, redondeado al 256 más cercano, accedidos o

gestionados por el SaaS IBM durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente. Cada derecho de titularidad de 256 Activos representa a 256 Activos.

### 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 Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

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 resolución 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

Se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de informes de problemas en línea. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte de SaaS IBM y por tanto se rigen por estas Condiciones de Uso. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de notificación de problemas online, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el manual IBM Software as a Service Support Handbook.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	<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 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  Fuera de EE.UU./Canadá dentro del plazo de 24 horas laborables	24x7
2	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de un dispositivo empresarial del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables  Fuera de EE.UU./Canadá dentro del plazo de 24 horas laborables	L-V horas laborables
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> 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  Fuera de EE.UU./Canadá dentro del plazo de 24 horas laborables	L-V horas laborables

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable  Fuera de EE.UU./Canadá dentro del plazo de 24 horas laborables	L-V horas laborables

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

### 6.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor al SaaS IBM en una publicidad o un comunicado de prensa.

### 6.2 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.

### 6.3 Software de Habilidad - Términos Adicionales

El Cliente sólo puede instalar y utilizar hasta diez (10) copias del Software de Habilidad. El uso por parte del Cliente del Software de Habilidad se rige por estas CDU y los términos del acuerdo de licencia aplicable que lo acompañan. En el caso de conflicto entre los términos del acuerdo de licencia aplicable y los términos de las CDU en relación con el uso del Software de Habilidad, prevalecerán los términos de estas CDU.

### 6.4 Procesamiento de Datos

Los datos del Cliente que se envían al SaaS IBM se almacenarán en EE.UU., Canadá, Alemania y Brasil.

Los subcontratistas y empleados de IBM ubicados en los siguientes países también pueden tener acceso a los datos del Cliente que se envían al SaaS IBM como parte de la prestación de soporte al SaaS IBM:

- EE.UU.
- Arabia Saudí
- India
- Australia
- Japón
- Bélgica
- Costa Rica
- Brasil
- Polonia
- Irlanda
- Reino Unido
- Alemania
- Canadá

## 6.5 Uso Legal del SaaS IBM

El SaaS IBM se ha diseñado para ayudar al Cliente a mejorar su entorno de seguridad y los datos. El uso del SaaS IBM puede implicar distintas leyes o normativas, incluyendo las relativas a privacidad, protección de datos, empleo y almacenamiento y comunicaciones electrónicas que sean de aplicación. El SaaS IBM únicamente puede utilizarse con objetivos conformes a la ley y de forma lícita. El Cliente acepta utilizar el SaaS IBM de acuerdo con las políticas, normativas y leyes aplicables y es plenamente responsable de su cumplimiento. El Cliente declara que va a obtener o ha obtenido todos los consentimientos, permisos o licencias requeridos para el uso del SaaS IBM.

## 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 Información personal

El SaaS IBM permitirá a los Clientes introducir y gestionar contenidos con información que puede ser considerada información personal ("PI") en virtud de las leyes de privacidad aplicables:

- Nombres de personas
- Direcciones de correo electrónico
- ID de usuario/Nombres de inicio de sesión
- Direcciones IP/Direcciones MAC
- Direcciones URL
- Información de geolocalización
- ID de dispositivo y números de serie

El SaaS IBM no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si el SaaS IBM cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el SaaS IBM.

## 7. Datos de Seguridad

Como parte del SaaS IBM, que incluye actividades de información, IBM preparará y mantendrá información sin identificación y/o agregada recopilada del servicio SaaS IBM ("Datos de Seguridad"). Los Datos de Seguridad no identificarán al Cliente o a una persona individual, salvo en lo dispuesto en el apartado (d), a continuación. El Cliente, según se establece en el presente documento, acepta también que IBM puede utilizar y/o copiar los Datos de Seguridad solo para los fines siguientes:

- a. la publicación y/o difusión de los Datos de Seguridad (por ejemplo, en recopilaciones y/o análisis relacionados con la seguridad cibernética);
- b. el desarrollo o la mejora de productos o servicios;
- c. la realización de investigación internamente o con terceros; y
- d. el uso legal compartido de información de infractores terceros confirmados.

## Apéndice A

La oferta IBM QRadar on Cloud proporciona una solución de inteligencia de seguridad avanzada del Cloud de IBM, basada en el producto IBM Security QRadar SIEM. Permite a los Clientes recopilar, correlacionar y almacenar eventos generados en entornos de tipo cloud locales y remotos, así como realiza gestión de seguridad y amenazas como lo harían con un producto QRadar SIEM desplegado localmente. Como parte de esta oferta, IBM también proporciona monitorización de infraestructura ininterrumpida (24x7) y aplica los parches críticos o el nivel de software más reciente siempre que estén disponibles.

### 1. **IBM QRadar on Cloud Basic Service**

Esta oferta de SaaS IBM incluye el despliegue de la infraestructura de cloud inicial, monitorización continuada de la infraestructura de cloud y mantenimiento de software, gestión de problemas o solicitudes de cambio del Cliente, y capacidad de 1.000 EPS para la recopilación y el procesamiento de eventos de registro.

### 2. **Dispositivos Opcionales**

#### 2.1 **IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade**

Esta oferta es una actualización de servicio que aporta una capacidad adicional de 1.000 EPS para la recopilación y el procesamiento de eventos de registro. El Cliente puede comprar varias unidades de esta actualización, hasta el nivel de EPS máximo que la oferta pueda soportar.

#### 2.2 **IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade**

Esta oferta es una actualización de servicio que aporta una capacidad adicional de 1.000 EPS para la recopilación y el procesamiento de eventos de registro, pero únicamente para un número de meses temporal. El Cliente puede comprar varias unidades de esta actualización, hasta el nivel de EPS máximo que la oferta pueda soportar. La intención de esta parte es permitir a un Cliente que necesita cobertura durante momentos "pico" durante el año satisfacer estas necesidades a través de una actualización de la capacidad temporal. Al final del plazo de vigencia, estas cantidades aumentadas de capacidad temporal se eliminarán del entorno del Cliente.

#### 2.3 **IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade**

La actualización de capacidad de datos agrega almacenamiento adicional y amplía el análisis. La actualización de capacidad proporciona a los Clientes hasta un año completo de datos almacenados.

##### **IBM QRadar on Cloud Flows Add-On**

Se integra con IBM QRadar SIEM y procesadores de flujo para proporcionar análisis de flujo y visibilidad de aplicación de Capa 7 para ayudar al Cliente a percibir, detectar y responder a las actividades a través de la red del Cliente.

#### 2.4 **IBM QRadar on Cloud Flows Add-On**

El colector y el procesador se implementan como software en la Pasarela de Datos del Cliente. Los datos se transmiten al entorno alojado, donde están disponibles para su correlación y visualización en el portal. El colector procesa datos de flujo externo, proporcionando visibilidad de la red de Capa 3.

#### 2.5 **IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On**

Percibe y descubre proactivamente las vulnerabilidades de seguridad de las aplicaciones y los dispositivos de red, agrega contexto y da soporte a la priorización de las actividades de remediación y mitigación.

## Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el SaaS IBM según lo especificado en un Documento de Titularidad (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 resolución 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 programado 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 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el SaaS IBM.

En el caso de SaaS IBM empaquetados (ofertas de SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el SaaS IBM empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un momento determinado.

### 2. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado, que es la siguiente:

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,5%	2%
< 98 %	5%
< 96%	10%

\* 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: 250 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días	
- 250 minutos de Tiempo de Inactividad	
= 42.950 minutos	=2% de crédito de Disponibilidad para un 99,4% de disponibilidad durante el mes contratado
_____	
43.200 minutos en total	