

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

IBM Emptoris Contract Management 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 Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud de Solo Lectura
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud de Solo Lectura
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud para Entornos de No Producción
- Complemento IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud de Solo Lectura
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud para Entornos de No Producción
- Complemento IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements de Solo Lectura
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud para Entornos de No Producción

2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede obtener SaaS IBM. Un Usuario Autorizado es una persona que recibe acceso a SaaS IBM. El Cliente deberá obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado que acceda a la oferta 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 durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional. Un derecho de titularidad para un Usuario Autorizado es exclusivo para dicho Usuario Autorizado y no se puede compartir ni se puede volver a asignar salvo en caso de transferencia permanente del derecho de titularidad del Usuario Autorizado a otra persona.
- b. **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.

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 se resuelve 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 por meses, 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

Después de que IBM notifique al Cliente que el acceso al SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de teléfono, 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 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.

Las severidades siguientes se utilizan para realizar un seguimiento de los tickets de soporte para el SaaS IBM:

Severidad	Definición de Severidad
1	Los problemas con Impacto de negocio crítico/caída del servicio son: <ul style="list-style-type: none">● No se puede utilizar el producto ni continuar trabajando de forma razonable con el producto en una Instancia de producción.● Se ha vulnerado la seguridad del producto.● Se están produciendo daños en los datos.● El proveedor y el comprador no pueden presentar ofertas (a través de la IU y a través de la importación).● Ningún usuario puede crear contratos, abrir un idioma de contrato, aprobar ni ejecutar contratos.● El canal de cuentas por pagar y del libro mayor del Cliente no genera archivos ni los resultados esperados, lo cual afecta a la capacidad para pagar facturas sin una solución alternativa.
2	Los problemas con Impacto de negocio significativo son: <ul style="list-style-type: none">● Los componentes críticos del producto no funcionan correctamente.● El comportamiento ha creado un impacto negativo significativo en la productividad.● Los usuarios no reciben las invitaciones a eventos.● Las reglas y los flujos de trabajo de aprobación de contratos no funcionan correctamente.● Los pedidos no se transmiten correctamente a los proveedores.● El lector de facturas no está operativo.● El flujo de trabajo de aprobación de facturas no funciona según se ha diseñado.● Las facturas no se están asignando según se ha diseñado.

Severidad	Definición de Severidad
3	Los problemas con Impacto de negocio menor son: <ul style="list-style-type: none"> • Los componentes del producto no funcionan correctamente aunque hay disponible una solución alternativa. • Una característica no esencial no está disponible y no hay solución alternativa. • No se pueden adjuntar documentos a los elementos del evento. • Formato incorrecto de la plantilla de notificación. • Características no críticas del software están generando resultados inesperados.
4	Los problemas con Impacto de negocio mínimo son: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre el producto • Clarificación de la documentación del producto • Cómo exportar un evento • Cómo planificar un trabajo de creación de informes

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Sitios o Servicios de Terceros

Si el Cliente o un usuario de SaaS IBM transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con la oferta 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 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.

6.2 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/>.

6.3 Datos

6.3.1 Recopilación

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.

6.3.2 Procesamiento

Para las transacciones realizadas en todos los Estados Miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza, se aplican las condiciones siguientes:

El Cliente acepta que IBM puede procesar contenido que incluya datos personales (según la definición de este término en la Directiva de la UE 95/46/EC) fuera de las fronteras de estos otros países: Australia, Bielorrusia, Canadá, Francia, Alemania, India, Irlanda, Holanda, Reino Unido y EE.UU. El Cliente acepta que IBM puede, bajo aviso previo, modificar esta lista de países cuando razonablemente lo determine necesario para el aprovisionamiento de los SaaS IBM.

Cuando los Acuerdos de Safe Harbor entre Suiza y EE.UU de IBM no se apliquen a una transferencia de datos personales pertenecientes a Suiza o al Espacio Económico Europeo, las partes o sus filiales pueden firmar acuerdos estándar no modificados de Clausulas Modelo de la Unión Europea (EU Model Clause) en sus roles correspondientes, con las cláusulas opcionales eliminadas, conforme a la Decisión de la CE 2010/87/EU. Todos los conflictos o responsabilidades que surjan bajo estos acuerdos, incluso si aquellos son firmados por filiales, serán tratados por las partes como si el conflicto o la responsabilidad hubiese surgido entre las partes bajo las condiciones de este Acuerdo.

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.

6.5 Contenido SaaS IBM

Diariamente se llevan a cabo copias de seguridad para las Instancias de producción, y semanalmente para las Instancias que no son de producción. IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente por un período máximo de 90 días para las instancias de producción y de 7 días para las Instancias que no son de producción. IBM únicamente mantiene copias de seguridad para la recuperación de desastres u otras acciones destinadas a restaurar el SaaS IBM y no con la finalidad de utilizarlas para recuperar datos suprimidos en el SaaS IBM por parte del Cliente. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del SaaS IBM para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no puede y no está obligada a recuperar los datos suprimidos.

Antes de la resolución del SaaS IBM, el Cliente puede utilizar cualquiera de las características de notificación o exportación del SaaS IBM proporcionadas para extraer datos. Los servicios de Extracción de Datos Personalizada están disponibles bajo un SOW independiente. Tras la recepción de una solicitud por parte del Cliente dentro del plazo de 30 días tras la resolución del SaaS IBM, IBM destruirá o devolverá al Cliente una copia electrónica del contenido del Cliente en formato de aplicación nativa. La certificación o la destrucción del contenido o la solicitud de una copia del contenido pueden realizarse poniéndose en contacto con el servicio de Soporte Técnico.

6.6 Tiempo de inactividad

La ventana de mantenimiento planificado para el SaaS IBM se especifica en el manual IBM Software as a Service Support Handbook. Pueden planificarse tiempos de inactividad adicionales por adelantado mediante una notificación al Cliente a través del servicio de Soporte al Cliente. Durante este plazo, el SaaS IBM puede estar o no disponible en función del tipo de mantenimiento planificado. El tiempo de inactividad durante esta ventana no se incluye en el cálculo de crédito de ningún SLA. IBM se reserva el derecho a tener tiempo de inactividad no planificado para casos de emergencia.

6.7 Servicios Adicionales

6.7.1 Actualizaciones de la Aplicación

IBM instalará y configurará actualizaciones de software para las Instancias de producción y las que no son de producción en un momento acordado mutuamente, siempre que la planificación acordada esté disponible.

IBM notificará la resolución del soporte para la versión del programa IBM proporcionado como parte del SaaS IBM con 12 meses de antelación. IBM trabajará con el Cliente para migrar cada una de sus Instancias de SaaS IBM a una versión soportada de los Programas IBM antes de la resolución de la fecha de soporte. El Cliente será responsable de los costes de migración. Si no se completa la migración a una versión soportada del Programa IBM dentro del período de notificación, por una causa que no sea un retraso provocado exclusivamente por IBM o por sus subcontratistas, IBM puede resolver este acuerdo con un aviso por escrito al Cliente con 30 días de antelación.

6.7.2 Actualizaciones de BD

IBM replicará los contenidos de una BD de producción a una Instancia que no es de producción del Cliente una vez cada trimestre, para cada sistema que no es de producción comprado. Los servicios de actualización se llevarán a cabo en un plazo acordado mutuamente, siempre que la planificación acordada esté disponible.

6.8 Certificados Proporcionados por el Cliente

El SaaS IBM se configurará para utilizar un URL de Internet proporcionado por IBM a menos que el Cliente solicite específicamente utilizar su propio URL de Internet. Si el Cliente decide utilizar su propio URL de Internet para el SaaS IBM, el Cliente asumirá toda la responsabilidad, el mantenimiento y los costes/costos de la renovación del URL y cualquier certificado necesario. El Cliente debe proporcionar todos los certificados y la información de configuración que sean necesarios a IBM antes de completarse el suministro del SaaS IBM del Cliente.

6.9 Recuperación tras desastre

En caso de interrupción grave del sistema, la recuperación ante desastres se llevará a cabo restaurando los datos de producción del Cliente a una de las Instancias que no son de producción del Cliente y únicamente estará disponible si el Cliente ha comprado al menos una Instancia que no es de producción. La recuperación ante desastres únicamente está disponible para las Instancias de producción. IBM realizará la recuperación de desastres utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar el Servicio del Cliente dentro de un Objetivo de Tiempo de Recuperación de 72 horas y con un Objetivo de Punto de Recuperación de 24 horas para las Instancias de producción.

6.10 Solicitud de Derechos de Titularidad Acumulativos

El Cliente debe obtener un derecho de titularidad de Instancia, así como derechos de titularidad de Usuario Autorizado suficientes para cubrir a los usuarios de SaaS IBM de las ofertas IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud e IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud.

6.11 Derechos de Titularidad No Necesarios

Los usuarios administrativos están incluidos en la oferta SaaS IBM. No es necesario que el Cliente obtenga derechos de titularidad de Usuario Autorizado para los usuarios administrativos de la oferta SaaS IBM.

Un Usuario Administrativo está autorizado para crear y gestionar lo siguiente: plantillas de cláusulas, plantillas de contratos, diseño de entrevista, reglas de aprobación, plantillas de notificación, definiciones de líneas, definiciones de términos, empresas, orígenes de datos, grupos, roles, flujos de trabajo, categorías y registros de proveedor maestro.

Si un usuario administrativo realiza actividades no administrativas, necesita un derecho de titularidad.

Cualquier usuario externo (usuarios asociados a terceros externos con quienes el Cliente tiene alguna vinculación) pueden obtener acceso al SaaS IBM y será considerado Usuario Invitado. No es necesario que el Cliente obtenga derechos de titularidad de Usuario Invitado para los Usuarios Administrativos de la oferta SaaS IBM. El Cliente es responsable de sus propios Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) las reclamaciones realizadas por los Usuarios Invitados en relación con SaaS IBM; b) los cargos contraídos por el Usuario Invitado; o c) cualquier uso incorrecto de SaaS IBM por parte de los Usuarios Invitados.

Apéndice A

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud proporciona un repositorio donde los Clientes pueden almacenar sus documentos de contratos firmados.

1. Características de SaaS IBM

En base al Documento Transaccional, el Cliente recibirá las características según se describe a continuación. Las Características Base permiten al Cliente llevar a cabo lo siguiente:

- Posteriormente, el producto y los contratos cargados asociarán el contrato con los metadatos adecuados (es decir, los términos).
- Buscar y notificar en relación con los datos, para buscar los contratos que sean necesarios en cada momento específico.
- Recibir alertas acerca de eventos futuros, tales como vencimiento de contratos, de modo que se puedan llevar a cabo las acciones adecuadas.

Las Características Avanzadas permiten al Cliente llevar a cabo lo siguiente:

- Negociar contratos.
- Realizar un rastreo de las obligaciones relativas al contrato, posteriores a la ejecución.
- Modificar los contratos ejecutados.
- Utilizar plantillas de contratos y plantillas de cláusulas para asegurarse de que se adhieren a los estándares.
- Utilizar un Asistente de Autoservicio para proporcionar un modo fácil de guiar a los usuarios no experimentados en el proceso de creación de contratos.
- Capturar y colaborar en relación con los atributos más complejos de un contrato. Por ejemplo, existen definiciones de líneas disponibles para realizar un seguimiento de la información de tablas de un contrato.
- La gestión de las aprobaciones de contratos y la revisión ad-hoc están disponibles para que la colaboración resulte más eficaz.
- Realizar la integración con otros sistemas que utilizan servicios web.

2. IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud permite al Cliente gestionar contratos asociados con:

- Contratos de ventas con Clientes
- Contratos de suministros, como acuerdos de venta y alquiler, suministros de bienes y servicios
- También se gestionarán los NDA con terceros.

Con el SaaS IBM, el Cliente puede utilizar todas las Características Base y las Características Avanzadas.

3. IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud permite al Cliente gestionar contratos asociados con el suministro, como acuerdos de venta y alquiler, suministros de bienes y servicios.

Pueden gestionarse también los contratos asociados que dan soporte a la función de suministro, como los NDA. Con el SaaS IBM, el Cliente puede utilizar todas las Características Base y las Características Avanzadas.

4. IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud permite al Cliente gestionar contratos asociados con la venta a un Cliente, como los contratos de ventas y los NDA con Clientes. Con el SaaS IBM, el Cliente puede utilizar todas las Características Base y Avanzadas.

5. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud permite al Cliente gestionar contratos asociados con el suministro, como acuerdos de venta y alquiler, suministros de bienes y servicios. Pueden gestionarse también los contratos asociados que dan soporte a la función de suministro, como los NDA. Con el SaaS IBM, el Cliente puede utilizar todas las Características Base.

6. IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud permite al Cliente gestionar contratos asociados con la venta a un Cliente, como los contratos de ventas y los NDA con Clientes. Con el SaaS IBM, el Cliente puede utilizar todas las Características Base.

7. IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud permite a los Clientes gestionar contratos y otros documentos asociados con acuerdos de banca comercial o de mayorista. Con el SaaS IBM, el Cliente puede utilizar todas las Características Base y las Características Avanzadas.

8. Características Opcionales

8.1.1 Ofertas de Solo Lectura

En esta categoría se incluyen las siguientes ofertas:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud de Solo Lectura
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud de Solo Lectura
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud de Solo Lectura
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud de Solo Lectura

Se permite a los usuarios de Solo Lectura acceder a los repositorios y realizar búsquedas en los mismos, ver informes o participar en flujos de trabajo como aprobadores o direccionadores, recibir y responder a las evaluaciones, recibir y actualizar el estado de una tarea asignada y recibir alertas de riesgos. Los usuarios de Sólo Lectura también pueden crear contratos a través de la función del asistente (como, por ejemplo, cuando el asistente se inicia desde aplicaciones externas como Salesforce.com).

8.1.2 Complemento IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced

Esta opción permite al Cliente utilizar todas las Características Avanzadas con la Instancia de IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud. El Cliente debe disponer de una Suscripción a IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud para comprar esta opción.

8.1.3 Complemento IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced

Esta opción permite al Cliente utilizar todas las Características Avanzadas con la Instancia de IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud. El Cliente debe disponer de una Suscripción a IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud para comprar esta opción.

8.1.4 Ofertas de Entorno de No Producción

En esta categoría se incluyen las siguientes ofertas:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud para Entornos de No Producción
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud para Entornos de No Producción
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud para Entornos de No Producción

Estas ofertas pueden utilizarse como parte de las actividades no productivas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno de la oferta SaaS IBM mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. Debe adquirirse un Entorno de No Producción independiente para cada Instancia de producción comprada si el Cliente requiere actividades que no son de producción para un tipo de contrato específico.

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 o de descuento 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:** un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el SaaS IBM se ha detenido y ningún usuario del Cliente puede utilizar todos los aspectos del SaaS IBM para los que tiene permisos. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
 - Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
 - Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
 - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada a IBM por el Cliente o por un tercero en representación 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 Evento 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 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 del Evento.
- 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. En el caso del Servicio empaquetado (SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de Disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio Empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente solo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de Disponibilidad en relación con más de un SaaS IBM de un paquete en un Mes Contratado.

- e. 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%.
- f. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el diez por ciento (10 %) 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)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

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

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total	= 2% de Crédito de Disponibilidad para el 98,8% 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.