

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

---

## IBM Kenexa Talent Insights

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 Kenexa Talent Insights with 10 Users
- IBM Kenexa Talent Insights Additional User

### 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.
- 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.
- Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

### 3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

#### 3.1 Cargos de Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento Transaccional.

#### 3.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

#### 3.3 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, teléfono y un sistema de informes de problemas online. 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.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de 1 día laborable
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de dos días laborales

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

##### 6.1 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.

## 6.2 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.

## 6.3 Datos Normativos

Sin perjuicio de cualquier disposición en contra, y únicamente para la investigación, el análisis y la creación de informes, IBM podrá conservar y utilizar el contenido del Cliente proporcionado a IBM bajo estas Condiciones de Uso (CDU) en formato agregado y anónimo (es decir, de modo que el Cliente no pueda identificarse como la fuente de la información confidencial y de modo que se elimine cualquier información que pueda identificar a empleados individuales y/o solicitantes). Las provisiones de este apartado prevalecerán tras la terminación o vencimiento de la transacción.

## 6.4 Procesamiento de Datos

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 fuera de las fronteras en los países siguientes: Holanda, Irlanda y EE.UU.

En función de la estructura de soporte de servicio específica del Cliente, el Cliente acepta también que IBM puede procesar Contenido que incluya Datos Personales fuera de las fronteras a estos otros países: Alemania, América Latina, Australia, Brasil, Canadá, China, España, Finlandia, Francia, Holanda, Hong Kong, Japón, México, Nueva Zelanda, Polonia, Singapur, Sudáfrica, Suecia y Suiza.

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 EE.UU. y la UE y entre Suiza y EE.UU. de IBM no se apliquen a una transferencia de Datos Personales pertenecientes a Suiza o al EEE, las partes o sus filiales pueden firmar acuerdos estándar no modificados de Cláusulas 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/UE. Todas las disputas o responsabilidades que surjan de estos acuerdos, incluso si son firmadas por afiliadas, serán tratadas por las partes como si hubiesen surgido entre ellas bajo los términos y condiciones de este Contrato.

## 6.5 Información Personal/Información Personal Sensible

IBM Kenexa Talent Insights es una oferta de servicio de recursos humanos diseñada para permitir al Cliente introducir, gestionar, ordenar y ver datos de candidatos, contratadores y empleados. El servicio se proporciona en un entorno informático cloud SoftLayer con conectividad de red privada virtual dedicada. El servicio permite que el Cliente introduzca y gestione el contenido que incluye datos que pueden considerarse información personal e información personal sensible (IP / IPS) bajo las leyes de privacidad aplicables:

- Información de contacto (por ejemplo, dirección, números de teléfono fijo y móvil, correo electrónico)
- Información personal sensible (por ejemplo, número de DNI, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de pasaporte, etc.)
- Información profesional (por ejemplo, educación, historial de trabajo, lugar de trabajo, compensación y beneficios, historial de trabajo y rendimiento)

## 6.6 Definiciones de Datos

Un Origen de Datos de Recursos Humanos ("Origen de Datos de RR.HH.") **admitido en los contratos de servicio** está limitado por dos criterios:

- a. **Tamaño:** los archivos individuales dentro de una origen de datos puede tener hasta 100 columnas, 2 millones de filas y 1 GB de datos. El tamaño no podrá superar ninguno de estos criterios. Cada origen de datos puede contener hasta tres archivos individuales relacionados de la misma aplicación.

*Aunque se admiten tamaños de hasta 100 columnas, para una experiencia óptima se recomienda un máximo de 70 columnas.*

- b. **Aplicación de RR.HH.:** un origen de datos único se extrae de una aplicación específica de RR.HH., como seguimiento de candidatos, reconocimiento, gestión del aprendizaje, evaluación comparativa de compensaciones, encuesta de implicación de los empleados, evaluación de empleados o Sistemas de Información de Recursos Humanos (HRIS). También puede incluir los orígenes que se utilizan en combinación con datos de recursos humanos para el análisis de recursos humanos, como los sistemas de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) o datos financieros.

Una aplicación de RR.HH. se define como el sistema transaccional fuente original, incluso si los datos se exportan desde un almacén de datos. Un origen de datos único de un almacén de datos debe cumplir los mismos criterios que un origen de datos único tal y como se ha definido anteriormente.

El suministro de orígenes de datos recibe el soporte de una estructura de datos. Esta situación puede basarse en una plantilla de IBM Kenexa existente o en un formato personalizado creado por los servicios. Los formatos personalizados deben desarrollarse utilizando horas de consultoría suministradas como parte del paquete de inicio o con bloques complementarios de contratos de consultoría.

## 6.7 Responsabilidades del Cliente

- El Cliente es responsable de cumplir los compromisos de confidencialidad de los datos realizados a los empleados cuando utilizan IBM Kenexa Talent Insights.
- Se requerirá al Cliente que asigne tipos de usuario con el fin de restringir el acceso de los usuarios a los datos correspondientes.
- Cuando se adquieran contratos de servicio de integración de datos o consultoría opcionales, el Cliente es responsable de proporcionar las medidas técnicas y los recursos y experiencia en Recursos Humanos (RR.HH.) para dar soporte a la especificación y el suministro de datos, así como de suministrar los datos de una manera oportuna en base a la planificación del proyecto acordada. Los retrasos en el suministro de datos pueden afectar la ejecución de los proyectos, las planificaciones generales del proyecto y los costes/costos.
- Cuando el Cliente confirma la disposición para empezar los contratos de paquete de inicio, los contratos de consultoría opcionales y/o los contratos de preparación de datos y se ha producido el inicio del proyecto, los servicios (con la excepción de las actualizaciones de datos, que se abordan en un punto separado más adelante) deben utilizarse dentro del plazo definido o vencerán. Este periodo es de 3 meses para los contratos de tipo Basic. Este periodo es de 4 meses para los contratos de tipo Plus. No es necesario que los múltiples contratos adquiridos al mismo tiempo se pongan en marcha al mismo tiempo, pero después de haberse producido inicios de proyecto individuales, se aplica el mismo plazo de vencimiento.
- Una vez que los servicios se han completado o han vencido, el Cliente recibirá soporte del departamento de asistencia global. No se prestará soporte continuo por parte del equipo de datos o de consultoría más allá del final del contrato de servicios. En los casos en que se compran paquetes de inicio de varios años, cada contrato de consultoría tendrá un plazo de contrato y de inicio de proyecto comparable. El soporte entre contratos en los paquetes de inicio de varios años lo proporcionará el departamento de asistencia global.
- Cuando se adquieran contratos de actualización de datos (ya sea de forma mensual o trimestral), los datos deberán ser entregados siguiendo la planificación del proyecto y en intervalos regulares. Los Clientes no pueden omitir una actualización. Se considerará utilizada cuando el periodo de actualización planificado se haya superado en más de 5 días laborales. Las actualizaciones de datos y otros contratos de servicio no se extenderán más allá del periodo de suscripción del producto y vencerán automáticamente sin posibilidad de reembolso.

- Talent Insights ha sido diseñado expresamente para el análisis de RR.HH., por lo que los datos que no sean de RR.HH. sólo pueden introducirse en la herramienta como soporte al análisis de RR.HH. Es responsabilidad del Cliente el seguimiento de las directrices respecto a qué datos son los que deben cargarse.

## 7. Contenido de Twitter en Talent Insights basado en Watson Analytics

### 7.1 Definiciones

- Informe de Análisis:** los resultados o la salida creados por las aplicaciones del Cliente en el SaaS IBM desde el proceso de análisis y derivación de información desde el Contenido de Twitter. Estos resultados pueden no contener Contenido de Twitter, pero pueden contener contenido que sea igual que el del Contenido de Twitter, como términos de búsqueda y referencias a la materia objeto de los Tweets.
- ID de Tweet:** número de identificación exclusivo generado para cada Tweet.
- Tweet:** publicación pública con un cuerpo de texto de un máximo de 140 caracteres realizada por cualquier usuario final del servicio Twitter.
- Contenido de Twitter:** Tweets, ID de Tweet, información de perfil de usuario final de Twitter y cualquier otra información o datos de Twitter que se pongan a disposición del Cliente.

### 7.2 Uso del Contenido de Twitter

El Cliente no debe tener acceso al Contenido sin formato de Twitter. El SaaS IBM proporciona al Cliente un medio para seleccionar y utilizar el Contenido de Twitter únicamente dentro del SaaS IBM con el único propósito de realizar análisis sobre el Contenido del Twitter y crear Informes de Análisis.

El Contenido de Twitter no está sujeto a la propiedad o el control por parte de IBM. El Contenido de Twitter puede incluir materiales ilegales, imprecisos, equívocos, indecentes o cuestionables por cualquier otro motivo. IBM o sus proveedores no tienen ninguna obligación de revisar, filtrar, verificar, editar o eliminar ningún tipo de Contenido de Twitter. No obstante, IBM o sus proveedores pueden hacerlo, por decisión propia. El Cliente debe utilizar la función proporcionada por IBM para eliminar o modificar rápidamente cualquier Contenido de Twitter que pueda estar almacenado en el SaaS IBM. El Cliente tendrá el derecho de descargar y eliminar el Informe de Análisis del SaaS IBM.

### 7.3 Volumen de Datos de Twitter

Los Clientes están limitados a lo siguiente:

- 50.000 Tweets por conjunto de datos

### 7.4 Restricciones en el Contenido de Twitter

El Cliente no debe:

- Utilizar Contenido de Twitter infringiendo cualquier ley aplicable, incluyendo a título enunciativo y no limitativo leyes de privacidad o por usos inadecuados o no autorizados.
- Utilizar el Contenido de Twitter proporcionado como parte del SaaS IBM para realizar análisis sobre un pequeño grupo de personas o una sola persona con cualquier propósito ilegal o discriminatorio.
- Utilizar el Contenido de Twitter proporcionado como parte de SaaS IBM para realizar análisis que se incluirán como parte de una red publicitaria.
- Utilizar el Contenido de Twitter para realizar análisis que realice una serie de mediciones producidas regularmente y basadas en el tiempo utilizando las mismas, o parecidas, metodologías para comparar el desempeño de un programa de televisión a lo largo del tiempo, o frente a un conjunto o subconjunto definido de otros programas de televisión.
- Utilizar cualquier métrica de usuario de Twitter agregada, tales como número de usuarios o cuentas, adquirida al acceder y utilizar el Contenido de Twitter como parte de SaaS IBM con cualquier propósito.
- Utilizar el Contenido de Twitter para cualquier otro fin que no sea el propósito limitado permitido en el SaaS IBM.

## **7.5 Terminación por parte de IBM**

El uso del Contenido de Twitter por parte del Cliente cesará automáticamente tras la terminación del SaaS IBM.

Sin perjuicio de lo anterior, además de los derechos de suspensión y terminación del Acuerdo, IBM podrá dejar de facilitar el acceso al Contenido de Twitter en cualquier momento sin previo aviso y sin la obligación de proporcionar al Cliente un reembolso, crédito u otro tipo de compensación.

## **7.6 Renuncia a Garantía e Indemnización por Contenido de Twitter**

A PESAR DE LA GARANTÍA ESTABLECIDA EN EL ACUERDO, EL CONTENIDO DE TWITTER SE PROPORCIONA EXCLUSIVAMENTE "TAL CUAL", "SEGÚN DISPONIBILIDAD" CON TODOS SUS DEFECTOS, Y EL USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO DE TWITTER SE REALIZA BAJO PROPIO RIESGO DEL CLIENTE. IBM NO CONCEDE, Y POR LA PRESENTE RECHAZA, CUALQUIERA Y TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, INCLUYENDO TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD, RENDIMIENTO, ADECUACIÓN A UNA FINALIDAD PARTICULAR, NO INFRACCIÓN, TITULARIDAD Y LAS GARANTÍAS DERIVADAS DE NEGOCIACIONES, USO O PRÁCTICA COMERCIAL, EN RELACIÓN CON EL CONTENIDO DE TWITTER. IBM NO GARANTIZA QUE EL ACCESO AL CONTENIDO DE TWITTER SERÁ ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES. ESTA RENUNCIA DE GARANTÍA PUEDE NO SER VÁLIDA EN ALGUNAS JURISDICCIONES Y EL CLIENTE PUEDE TENER DERECHOS DE GARANTÍA BAJO COBERTURA LEGAL QUE PUEDEN NO PODER SER EXCLUIDOS O RENUNCIADOS. LAS GARANTÍAS DE ESTE TIPO SÓLO TIENEN UN PLAZO DE VIGENCIA DE TREINTA (30) DÍAS DESDE LA FECHA EFECTIVA DE ESTE ACUERDO (A MENOS QUE LA LEGISLACIÓN ESPECÍFICA DISPONGA LO CONTRARIO). CUALQUIER OBLIGACIÓN PARA IBM DE INDEMNIZAR AL CLIENTE EN EL MARCO DEL ACUERDO NO SE APLICA DE NINGÚN MODO AL ACCESO Y USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO DE TWITTER.

## **7.7 Uso Público**

El Contenido de Twitter es un "elemento comercial" tal y como el término se define en 48 C.F.R. 2.101, consistente en "software informático comercial" y "documentación de software informático comercial" tal y como se utilizan estos términos en 48 C.F.R. 12.212. Se prohíbe cualquier uso, modificación, derivación, reproducción, publicación, desempeño, visualización, divulgación o distribución del Contenido de Twitter por parte de cualquier organismo público, excepto según lo permitido explícitamente por las condiciones de este Acuerdo. Adicionalmente, la utilización por parte de cualquier organismo público de los EE.UU. debe realizarse de acuerdo con 48 C.F.R. 12.212 y 48 C.F.R. 227.7202-1 a 227.7202-4. Si el Cliente utiliza el Contenido de Twitter en recursos oficiales de Cliente como empleado o representante de un organismo público local o estatal de EE. UU. y el Cliente es legalmente incapaz de aceptar la jurisdicción, el emplazamiento u otras cláusulas de este documento, estas cláusulas no se aplicarán al organismo, pero sólo en la medida en que lo requiera la ley aplicable. El contratista/fabricante es Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## Apéndice A

### 1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights es una solución de analítica del talento que permite a los usuarios extraer información rápidamente de sus datos de RR.HH.

- Descubrimiento guiado de datos: los usuarios pueden seleccionar entre un conjunto predefinido de preguntas sobre talento para iniciar el análisis. Las preguntas se basan en las plantillas de datos de talento que se utilizan.
- Idioma: disponible en inglés.
- Acceso: el Cliente recibe un entorno que se va a utilizar en Producción y Pruebas. El Cliente recibe una dirección URL con un nombre de usuario y una contraseña para que cada usuario pueda acceder a Talent Insights. Los Clientes que han adquirido IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization o IBM Kenexa BrassRing on Cloud accederán a Talent Insights a través de un portal de inicio de sesión único.
- Incluye 10 usuarios.
- Contenido de Twitter
- El Cliente es responsable de cumplir los compromisos de confidencialidad de los datos realizados a los empleados cuando utilizan IBM Kenexa Talent Insights.
- Los límites máximos para arrastrar y soltar en los archivos de carga en Talent Insights son de un máximo de 10.000.000 filas y 512 columnas. El tamaño del archivo puede ser de hasta 4 GB.

*Se recomienda que los usuarios carguen archivos con menos de 70 columnas para una experiencia analítica óptima.*

### 2. Ofertas Opcionales

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User es una oferta de suscripción que proporciona derechos de titularidad de Usuario Autorizado adicional por encima de los 10 usuarios incluidos en la suscripción básica.

#### 2.2 Servicios Adicionales de IBM Kenexa Talent Insights

	Starter Pack Engagement – Año 1	Starter Pack Engagement – Año 2*	Starter Pack Engagement – Año 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement	Plus Services Upgrade #
Fase 1: Definición del problema empresarial	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Fase 2: Recepción de los datos	✓			✓	✓		
Fase 3: Establecimiento de perfiles de datos	✓			✓			✓
Fase 4: Transformación de los datos	✓			✓			✓
Fase 5: Modelado de los datos	✓			✓	✓		

	Starter Pack Engagement – Año 1	Starter Pack Engagement – Año 2*	Starter Pack Engagement – Año 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement	Plus Services Upgrade #
Fase 6: Personalización de los datos	✓			✓			
Fase 7: Análisis y perspectivas	✓	✓	✓			✓	✓
Fase 8: Revisión y cierre	✓	✓	✓			✓	✓

\* Los contratos de paquete de inicio de dos años incluyen todos los servicios en los Años 1 y 2, como se ha indicado anteriormente.

\* Los contratos de paquete de inicio de tres años incluyen todos los servicios en los Años 1, 2 y 3, como se ha indicado anteriormente.

\*\*\*La Fase 1 de Data Preparation Services SÓLO incluirá unas 'Necesidades de datos y revisión de disponibilidad'.

Plus Services Upgrade # **sólo puede adquirirse** conjuntamente con un paquete de servicio básico de un año.

Talent Insights es un producto individual con múltiples prestaciones específicas incluyendo Explore, Predict y Assemble. Los paquetes de servicio se centran en la preparación de datos, la consultoría y la formación particulares de las prestaciones específicas incluidas en el producto.

- Las prestaciones de Explore aprovechan tecnología cognitiva para descubrir y emitir patrones y relaciones en los datos y facilitar una interacción de lenguaje natural para generar visualizaciones personalizables.
- Las prestaciones de Predict aprovechan algoritmos sofisticados para ofrecer predicciones basadas en campos de datos de destino iniciales.
- Las prestaciones de Assemble permiten a los usuarios compartir lo que han descubierto y recopilado en Explore y Predict.

#### Definición de las Fases:

##### a. Fase I (Starter Pack Engagements)

Definición del problema empresarial

- Reunión de inicio de proyecto administrada remotamente
  - Los problemas empresariales específicos del Cliente se definen y se priorizan a través de una colaboración entre el Cliente y un consultor asignado de IBM.
  - Identificación de los problemas del negocio clave, los objetivos estratégicos y los intereses de datos del Cliente para Talent Insights Explore and Predict e identificación de una única área de análisis para el contrato.

Entregables:

- Presentación de la reunión de inicio del proyecto y resumen escrito que explique los problemas empresariales/objetivos estratégicos y una única área de análisis acordada para Explore y Predict que será el eje central del contrato para Explore y Predict. Identificación de Orígenes de Datos de RR.HH. preliminares por parte de IBM.



- Necesidades de datos y revisión de disponibilidad
  - Priorización de los objetivos estratégicos y los problemas empresariales clave para seleccionar un área clave de análisis sobre la cual el consultor de IBM se asociará con el Cliente para analizar en Explore.
  - Los tres Orígenes de Datos de RR.HH. incluidos en el paquete de inicio de Explore se estructurarán de manera suficientemente amplia para dar soporte al área clave para el análisis incluido en el contrato de consultoría, así como un análisis centrado en el Cliente más general. Estos Orígenes de Datos de RR.HH. también servirán como origen subyacente para análisis de Predict.
  - Se puede dar soporte a otras áreas de análisis a través de la adquisición de contratos de consultoría adicionales.
  - Definir elementos de datos para extraer y suministrar para Orígenes de Datos de RR.HH. acordados.
- **Únicamente Starter Pack Plus**

Elegir escenarios que puedan servir como pruebas del entorno predictivo de autoservicio para demostrar la integración de datos.

Entregables:

  - Recomendaciones sobre la estructura de datos para el suministro de datos. Se llevará a cabo utilizando plantillas preexistentes como punto de partida, cuando estén disponibles y sea adecuado.

### \*\*\* Fase I – Para Data Preparation Services Engagement

Necesidades de datos y revisión de disponibilidad

- Una revisión de los requisitos de Origen de Datos de RR.HH. y su coincidencia con las plantillas de datos de la aplicación de RR.HH. de Talent Insights. (Este servicio no incluye una reunión de inicio de proyecto).
- Definir elementos de datos para extraer y suministrar para Orígenes de Datos de RR.HH. acordados.

Entregables:

- Recomendaciones sobre la estructura de datos para el suministro de datos. Se llevará a cabo utilizando plantillas preexistentes como punto de partida, cuando los servicios de datos se contraten sin consultoría. Cuando la consultoría se adquiera y se utilice conjuntamente con la configuración de datos, pueden desarrollarse plantillas personalizadas.

#### b. Fase II: Recepción de los datos

Entrega de archivos para que IBM pueda procesarlos.

- Orígenes de Datos de RR.HH. de terceros
  - Se proporcionan al Cliente los detalles necesarios para transmitir archivos.
  - El Cliente suministra archivos de datos a IBM.
  - Los archivos deben entregarse en plantillas de estilo CSV predefinidas de IBM que cumplan las convenciones de nomenclatura de columnas necesarias para los campos estándar.
  - Las plantillas totalmente personalizadas utilizadas para dar soporte a un Origen de Datos de RR.HH. pueden consistir en hasta 3 archivos separados pero relacionados.
  - Cada archivo dentro de una plantilla puede contener hasta 1 GB, 100 columnas o 2 millones de filas. Si los Orígenes de Datos de RR.HH. superan alguno de los criterios de número de archivos, tamaño o número de columnas, se contarán como múltiples Orígenes de Datos de RR.HH. y se facturarán según corresponda.

*Se recomienda que los usuarios carguen archivos con menos de 70 columnas para una experiencia analítica óptima.*

  - Debe proporcionarse información demográfica y otros detalles de desglose si las jerarquías de datos deben ser compatibles.

- IBM monitoriza y prueba las herramientas de almacenamiento y suministro de datos según sea necesario para las actualizaciones de archivos adquiridas.

Entregables:

- Confirmación de la recepción y la conformidad de los archivos con los requisitos.
- Orígenes de Datos de RR.HH. de Kenexa
  - Si existe un conector, los datos se suministrarán y se cargarán diariamente.

c. **Fase III: Establecimiento de perfiles de datos**

Los Orígenes de Datos de RR.HH. se revisan y se recopilan estadísticas e información sobre los archivos para aclarar la estructura, el contenido, las relaciones y reglas de derivación de los datos.

- La descripción general de la calidad del archivo de datos se genera incluyendo detalles de los datos que faltan, los datos con un formato erróneo y los datos con un formato incoherente.
- Se consulta al Cliente sobre datos ausentes o con formato erróneo, y se suministran archivos de datos nuevos según sea necesario.
- Se consulta al Cliente sobre las normas y procedimientos a implementar en los pasos de modelado y transformación de los datos.
- Se realizan borradores de personalización y sinónimos de archivos.
- **Únicamente Starter Pack Plus**
  - Realizar análisis de los datos disponibles y la preparación de los datos para crear un modelo predictivo viable. Esto incluye prestar atención a lo siguiente:
    - (i) Cobertura: determinar si los datos están disponibles para cubrir los diferentes tipos de entradas que pueden generar el resultado.
    - (ii) Objetivo de calidad: para el escenario predictivo, determinar si las variables de destino tienen la alta calidad suficiente para servir como predictores. Por ejemplo, si el Cliente desea revisar las bajas voluntarias y las bajas no deseadas, registros completos que indiquen las bajas voluntarias y las no deseadas que deben incluirse.
    - (iii) Calidad de entrada: determinar el nivel de calidad de las variables de entrada. Para las de menor calidad, basadas en hipótesis, determinar si estas cuestiones de calidad serán un problema.
    - (iv) Identificar entradas clave en base a hipótesis del Cliente (por ejemplo, si el Cliente considera que la compensación es un motivo principal de abandono tras baja permanencia, debemos estar seguros de que tenemos una buena cobertura de los datos de compensación).
  - Cargar datos en Insights Talent Prediction y observar las puntuaciones de calidad.
    - (i) Si el número total de valores que faltan para cualquier columna es superior al 25%, IBM eliminará la columna (si no es importante) o creará un valor predeterminado en lugar de los valores que faltan para rellenar completamente la columna.
    - (ii) Si el número total de valores que faltan es inferior al 25%, IBM decide si es aceptable permitir a Watson Analytics imputar el valor a través del promedio. Si no es aceptable, IBM establecerá los valores que faltan en los valores predeterminados, si es posible.
    - (iii) Si se encuentra un desequilibrio de clases se encuentra en una columna de destino (Target), IBM determinará si esto tendrá un impacto negativo en el modelo.
    - (iv) IBM evaluará los valores atípicos para ver si son errores o valores atípicos reales y posteriormente determinará si los valores atípicos son mínimos o son suficientemente elevados para potencialmente alterar los resultados del modelo.
    - (v) Considerar el impacto negativo de los datos asimétricos en la columna de destino (Target) en el modelo de datos.

- Se permiten hasta tres pases en los archivos finales por parte del Cliente antes de que se acepten los archivos finales para el modelado.

Entregables:

- Se establecen los formatos de los archivos finales y el Cliente suministra los archivos finales. Se documenta la personalización de los formatos de archivo.

d. **Fase IV: Transformación de los datos**

La formulación de una estructura general dentro y entre los Orígenes de Datos de RR.HH.

- IBM Kenexa revisa las relaciones de archivos entre Kenexa y los Orígenes de Datos de RR.HH. de terceros.
- IBM Kenexa verifica las relaciones clave externa/principal para el descubrimiento de conjuntos de datos diversos.
- IBM Kenexa formula el prototipo de la estructura de datos general.
- IBM Kenexa valida y prueba la estructura de datos.
- **Únicamente Starter Pack Plus**
  - Enriquecimiento de los datos del modelo de predicción.
    - (i) Crear variables de clasificación para servir como objetivos adicionales.
    - (ii) Crear variables de clasificación para las entradas clave.
  - Pre-ejecución y verificación del modelo predictivo: ejecutar el modelo, revisar los resultados y ajustar.
  - Evaluar los resultados predictivos y cuando sea necesario:
    - (i) Crear mejores objetivos.
    - (ii) Eliminar las correlaciones obvias.
    - (iii) Volver a ejecutar el modelo predictivo y verificar los resultados.

Entregables:

- La estructura de datos general y los pasos para la transformación se documentan para su uso en las cargas de datos posteriores por parte del Cliente o los Servicios de Datos de IBM, en caso de adquirirse contratos de actualización.

e. **Fase V: Modelado de los datos**

La normalización y depuración de los Orígenes de Datos de RR.HH.

- IBM Kenexa crea reglas empresariales para el modelado de datos, y posteriormente lo lleva a cabo. Esto incluye, sin limitarse a, lo siguiente:
  - Identificación de los datos que faltan y los datos de tipo incorrecto en un campo (número en un campo alfabético, fecha en un campo de moneda, etc.) y resolución con el Cliente.
  - Establecimiento obligatorio de cabeceras de columna descriptivas para los campos personalizados y conformidad con los convenios de nomenclatura de los archivos estándar.
  - Cuestiones básicas de estructura de archivos, como la eliminación de cabeceras de fila, cabeceras anidadas, columnas de filas vacías, filas vacías, filas de texto a continuación de los datos, filas y columnas de resumen, subtotales y agregaciones, espacios iniciales y finales, y deduplicación de datos.
- Sin la adquisición de Starter Pack Plus o tareas adicionales contratadas, los servicios de datos NO corregirán incoherencias en el formato de los cargos, títulos académicos u otros datos de texto libre que no estén bien gestionados en los datos de origen, ni corregirán cuestiones subyacentes de calidad relacionadas con valores ausentes, valores constantes, desequilibrios, categorías influyentes, valores atípicos y asimetrías. Estas acciones son responsabilidad del Cliente, a menos que se indique lo contrario.
- IBM confirma el proceso y planifica las cargas de datos recurrentes, si procede. A opción del Cliente, pueden adquirirse contratos de actualización de datos adicionales por separado.

Entregables:

- Documentación de los pasos de limpieza de datos realizados y de los archivos limpiados listos para la carga.

f. **Fase VI: Personalización de los datos**

Las especificaciones de personalización de los datos recopiladas e implementadas en la fase I de integración de Origen de Datos de RR.HH. se implementan incluyendo la adición o modificación de sinónimos, agrupaciones de datos, agregaciones predeterminadas y preguntas predefinidas.

- Los archivos de datos se prueban.
- IBM recopila, documenta e implementa las personalizaciones.
- IBM Data Integration pasa el proyecto a consultoría.

Entregables:

- Confirmación de la prueba y la personalización

g. **Fase VII: Análisis y perspectivas**

- Uso compartido de las perspectivas relacionadas con los problemas empresariales/objetivos estratégicos según se hayan identificado en la reunión de inicio del proyecto.
  - **Únicamente Starter Pack Plus**  
Las perspectivas se basan en el uso de las prestaciones de Explore, Predict y Assemble.
- Demostración y uso compartido de prácticas recomendadas sobre Talent Insights para ayudar al Cliente obtener el máximo rendimiento de la herramienta.
  - **Únicamente Starter Pack Plus**  
Incluye demostración y prácticas recomendadas para las prestaciones de Predictive y Assemble.
- **Únicamente Starter Pack Plus**  
Consultoría y asistencia en la configuración de dashboards de Assemble y formación sobre prestaciones de Assemble.
- Llamadas semanales durante cinco (5) semanas consecutivas con el equipo de proyecto y los usuarios de Talent Insights para debatir acerca de las perspectivas relacionadas con el problema empresarial/objetivo estratégico.

Entregables:

- Análisis de preguntas relevantes en relación con el problema empresarial/objetivo estratégico y resumen de resultados en una presentación que debe suministrarse al Cliente. Guía de referencia de datos que describa los campos de datos del Cliente disponibles en la herramienta. Presentación de formación para ayudar al Cliente a comprender la funcionalidad específica de su problema empresarial/objetivo estratégico señalado.

h. **Fase VIII: Revisión y cierre**

- Presentación ejecutiva (suministrada a distancia) sobre los descubrimientos analíticos a través de Talent Insights para el problema empresarial y el objetivo estratégico.
- Transición del Cliente al departamento de asistencia global y detalles proporcionados acerca de cómo comprar servicios incrementales, según sea necesario.
- **Únicamente Starter Pack Plus**  
La presentación incluye resultados obtenidos de las prestaciones de Predict y Assemble.

Entregables:

- Presentación ejecutiva basada en los descubrimientos de Talent Insight para los problemas del negocio y los objetivos estratégicos identificados focalizados en la llamada de inicio de proyecto incluyendo orientaciones acerca de interpretaciones adecuadas/inadecuadas de datos, recomendaciones relativas a potenciales acciones, soluciones y propuesta de pasos siguientes.

### **2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Basic Starter Pack Engagement – Plazo de 1 año**

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack - 1 Año puede adquirirse como servicio de Configuración. Consta de un paquete de servicio (descrito en la tabla anterior) diseñado para prestar asistencia en la incorporación de los nuevos Clientes a la funcionalidad de Explore. Los servicios incluyen la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas empresariales, identificar Orígenes de Datos de RR.HH. para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, la preparación inicial y una carga única de tres Orígenes de Datos de RR.HH., suministro de formación y orientación del producto en la gestión de perspectivas y recomendaciones. A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota.

### **2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Basic Starter Pack Engagement – Plazo de 2 años**

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack - 2 Años puede adquirirse como servicio de Configuración. Consta de un paquete de servicio (descrito en la tabla) diseñado anteriormente para prestar asistencia en la incorporación de los nuevos Clientes a la funcionalidad de Explore. En el año uno (1), los servicios incluyen la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas empresariales, identificar Orígenes de Datos de RR.HH. para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, la preparación inicial y una carga única de tres Orígenes de Datos de RR.HH., suministro de formación y orientación del producto en la gestión de perspectivas y recomendaciones.

En el año dos (2), se prestan servicios de consultoría adicionales para dar soporte incremental o continuado al análisis y la identificación del problema empresarial. No se incluyen la configuración de nuevos Orígenes de Datos de RR.HH. o la recarga de datos a menos que se adquieran servicios de actualización o preparación de datos opcionales adicionales. A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota.

### **2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Basic Starter Pack Engagement – Plazo de 3 años**

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack - 3 Años puede adquirirse como servicio de Configuración. Consta de un paquete de servicio (descrito en la tabla anterior) diseñado para prestar asistencia en la incorporación de los nuevos Clientes a la funcionalidad de Explore. En el año uno (1), los servicios incluyen la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas empresariales, identificar Orígenes de Datos de RR.HH. para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, la preparación inicial y una carga única de tres Orígenes de Datos de RR.HH., suministro de formación y orientación del producto en la gestión de perspectivas y recomendaciones.

En los años dos (2) y tres (3), se prestan servicios de consultoría adicionales para dar soporte incremental o continuado al análisis y la identificación del problema empresarial. No se incluyen la configuración de nuevos Orígenes de Datos de RR.HH. o la recarga de datos a menos que se adquieran servicios de actualización o preparación de datos opcionales adicionales. A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota.

### **2.6 IBM Kenexa Talent Insights Starter Pack Upgrade to Plus – Plazo de 1 año**

IBM Kenexa Talent Insights Consulting puede adquirirse como servicio de Configuración On Demand (descrito en la tabla anterior) **como complemento únicamente al paquete de inicio básico de un año** e incluye la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas empresariales de predicción, con el aprovechamiento de los Orígenes de Datos de RR.HH. previamente configurados en un contrato de servicios de preparación de datos básicos, para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, con el suministro de formación y orientación del producto de predicción y ensamblaje en la gestión de perspectivas y recomendaciones. No se incluyen la configuración de nuevos Orígenes de Datos de RR.HH. o la recarga de datos a menos que se adquieran servicios de actualización o preparación de datos opcionales Plus. A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota.

### **2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus puede adquirirse como servicio de Configuración. Consta de un paquete de servicio de un año (descrito en la tabla anterior) diseñado para prestar asistencia en la incorporación de los nuevos Clientes a las prestaciones de Explore, Predict y Assemble de Talent Insight. Los servicios incluyen la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas

empresariales, identificar Orígenes de Datos de RR.HH. para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, la prueba y evaluación de escenarios predictivos, el enriquecimiento de datos, la preparación inicial y una carga única de tres Orígenes de Datos de RR.HH., suministro de formación y orientación del producto en la gestión de perspectivas y recomendaciones.

## **2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation puede adquirirse como servicio de Configuración o de Configuración On Demand (descritos en la tabla anterior) que consisten en la carga y la configuración única de un Origen de Datos de RR.HH. Cuando no existe una plantilla de datos de Talent Insights preexistente, los servicios de integración de datos deben adquirirse conjuntamente con los servicios de consultoría.

## **2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus puede adquirirse como servicio de Configuración o de Configuración On Demand (descritos en la tabla anterior) que consisten en la carga y la configuración única de un Origen de Datos de RR.HH, incluyendo pasos de preparación de datos marcados con únicamente para Plus. Cuando no existe una plantilla de datos de Talent Insights preexistente, los servicios de integración de datos Plus deben adquirirse conjuntamente con los servicios de consultoría Plus.

## **2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Consulting puede adquirirse como servicio de Configuración o de Configuración On Demand (descritos en la tabla anterior) e incluye la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas empresariales, la identificación de Orígenes de Datos de RR.HH. para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, y el suministro de formación y orientación del producto en la gestión de perspectivas y recomendaciones. No se incluyen la configuración de nuevos Orígenes de Datos de RR.HH. o la recarga de datos a menos que se adquieran servicios de actualización o preparación de datos opcionales. A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota.

## **2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus puede adquirirse como servicio de Configuración o de Configuración On Demand (descritos en la tabla anterior) e incluye la asistencia de un consultor asignado para definir los problemas empresariales, la identificación de Orígenes de Datos de RR.HH. para dar soporte al análisis de las cuestiones empresariales clave, y el suministro de formación y orientación del producto en la gestión de perspectivas y recomendaciones que incluyan funcionalidad de Explore, Predict y Assemble. No se incluyen la configuración de nuevos Orígenes de Datos de RR.HH. o la recarga de datos a menos que se adquieran servicios de actualización o preparación de datos opcionales Plus. A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota.

## **2.12 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh puede adquirirse como servicio de Configuración o de Configuración On Demand, que consisten en la carga y la configuración única de un Origen de Datos de RR.HH. Las actualizaciones de archivos son la carga de datos nuevos o incrementales a un Origen de Datos de RR.HH. configurado como parte del contrato de paquete de inicio de servicios o el contrato de servicios de preparación de datos individual.

Los servicios incluidos en las actividades de actualización de archivos de datos se describen a continuación:

- Los servicios consisten en las fases de IBM Kenexa Talent Insights Data Integration siguientes: recepción de datos, establecimiento de perfiles, transformación y modelado de datos, incluidas en la configuración de archivos.
- El uso de contratos de actualización de datos requiere la compra previa de Data Preparation Services Engagement para la actualización de los Orígenes de Datos de RR.HH. y el cumplimiento exacto de las estructuras de archivos previamente configuradas.

- Los servicios de actualización de archivos de datos que queden fuera de este ámbito, incluyendo, sin limitarse a, cambios de la estructura de los datos, cambios en las normas de limpieza de datos, y cambios en la personalización de los datos realizada en el perfilado de los datos, podrán contratarse por separado a través de una Especificación de Trabajo.

## 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 cuatro (4) 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 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

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
93% – 99,2%	5%
Menos del 93 %	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 al 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: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

<p>43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos en total</p>	<p>= 5% de crédito de Disponibilidad para 98,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado</p>
---	---