

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

---

## IBM Operational Decision Manager on Cloud

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

### 1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

### 2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo la siguiente métrica de cargo, según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- b. **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 Cargo Mensual Parcial

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

### 4. Creación de Cuenta y Acceso

Cuando se aprovisiona una cuenta a un Cliente ("Cuenta"), IBM proporcionará al Usuario de SaaS IBM una identificación y una contraseña para la Cuenta. El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de SaaS IBM proteja la identificación y contraseña de su Cuenta y, asimismo, controle quién puede acceder a una Cuenta de Usuario de SaaS IBM o utilizar cualquier SaaS IBM en nombre del Cliente.

## 5. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (POE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

### 5.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá terminar el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que vence mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de vencimiento establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de terminación antes de la fecha de vencimiento, el Plazo de Suscripción que vence se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

### 5.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM en base a una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud por escrito de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

### 5.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "terminar", SaaS IBM se terminará al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

## 6. Soporte Técnico

Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente que el acceso a SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para SaaS IBM a través de correo electrónico y un sistema de notificación 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.

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 de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora	24x7
2	<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	L-V horas laborales

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
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 cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

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

### 7.1 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.

### 7.2 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.

### 7.3 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario de SaaS IBM transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el SaaS IBM o puesto a disposición por éste, el Cliente y el Usuario de SaaS IBM otorgarán el consentimiento necesario para permitir a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario del SaaS IBM y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

### 7.4 Benchmarking

El Cliente puede revelar los resultados de cualquier prueba comparativa de SaaS IBM o sus subcomponentes a terceros, siempre que el Cliente (A) revele públicamente toda la metodología utilizada en la prueba comparativa (como, por ejemplo, la configuración de hardware y software, el procedimiento de instalación y los archivos de configuración), (B) realice la prueba comparativa, ejecutando SaaS IBM en el entorno operativo especificado y utilizando las más recientes actualizaciones, parches y fixes aplicables, disponibles para SaaS IBM desde IBM o desde terceros que proporcionan productos de IBM ("Terceros"), y (C) siga todo el ajuste de rendimiento y las instrucciones de "mejores prácticas" disponibles en la documentación del Programa y en los sitios web de soporte de IBM para el Programa. Si el Cliente publica los resultados de cualquier evaluación comparativa realizada para SaaS IBM, con independencia de que se indique lo contrario en cualquier acuerdo entre el Cliente e IBM o con Terceros, IBM y los Terceros tendrán derecho a publicar los resultados de la evaluación comparativa en relación con los productos del Cliente, siempre que IBM o los Terceros cumplan con los requisitos de (A), (B) y (C) anteriores en las pruebas de los productos del Cliente.

## **7.5 Aceleradores y Materiales de Ejemplo**

El SaaS IBM puede incluir algunos componentes en formato de código fuente ("Componentes Originales") u otros materiales que pueden identificarse como "Materiales de Ejemplo". El Cliente puede copiar y modificar los Componentes Originales y los Materiales de Ejemplo únicamente para uso interno, siempre que el Cliente no modifique ni suprima ningún tipo de información ni aviso de copyright incluido en los Componentes Originales o los Materiales de Ejemplo. IBM proporciona los Componentes Originales y Materiales de Ejemplo sin tener obligación alguna de prestar soporte y lo proporciona "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE TITULARIDAD, NO INFRACCIÓN O NO INTERFERENCIA, Y TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN OBJETIVO CONCRETO.

## Apéndice A

### 1. Descripción general y Capacidades de SaaS IBM

El SaaS IBM ofrece una plataforma de gestión de decisiones basada en funciones y de colaboración para capturar, automatizar y gestionar las decisiones empresariales basadas en reglas, que se producen con frecuencia y repetibles. El SaaS IBM incluye las herramientas y los entornos para desarrollar, probar y desplegar servicios de decisión para producción.

La oferta SaaS IBM está disponible en tres configuraciones de dimensiones distintas. Cada Instancia se configura para un nivel de rendimiento designado expresado en términos de promedio de decisiones empresariales por hora.

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

#### 1.1 Entorno Operativo

El SaaS IBM incluye un entorno de producción, desarrollo y prueba dedicado.

#### 1.2 Software de Habilitación y Acceso

SaaS IBM incluye el siguiente software de habilitación:

- IBM Rule Designer

#### 1.3 Acceso a la Herramienta Designer

El Cliente puede acceder al Software de Habilitación IBM Rule Designer desde el entorno operativo de SaaS IBM y descargarlo para desarrollar aplicaciones de reglas empresariales. El Software de Habilitación se ejecuta en un sistema de escritorio del Cliente y se conecta de forma remota a SaaS IBM.

#### 1.4 Administrador de Cuentas

SaaS IBM proporciona al Cliente un usuario y una contraseña de inicio de sesión como Administrador de Cuentas para acceder al entorno operativo. El Administrador de Cuentas tendrá la capacidad de gestionar el acceso de Usuario de SaaS IBM al entorno operativo y asignar y suprimir roles de Usuario de SaaS IBM. El Administrador de Cuentas puede asignar a Usuarios de SaaS IBM adicionales la posibilidad de tener privilegios de administrador.

#### 1.5 Página de Inicio de SaaS IBM

La página de inicio de SaaS IBM permite a los Usuarios de SaaS IBM acceder a las prestaciones del entorno operativo de SaaS IBM que están definidas para su rol.

#### 1.6 Página de Gestión de Usuarios

Una página de gestión de usuarios permite a los Administradores de Cuentas crear y suprimir usuarios nuevos y asignar roles. Los usuarios de SaaS IBM acceden a la página de gestión de usuarios para gestionar su información personal de usuario. Los Usuarios de SaaS IBM pueden tener asignados uno o más roles que les permitirán acceder a prestaciones específicas de SaaS IBM definidas por roles.

#### 1.7 Notificaciones por Correo Electrónico

SaaS IBM incluye una función de notificación que notifica a los Usuarios de SaaS IBM aspectos relacionados con el acceso a SaaS IBM, las asignaciones de roles y los cambios de contraseña. La función de notificación también notifica a los administradores del estado de SaaS IBM y los cambios planificados.

#### 1.8 Copia de Seguridad Online Automática Diaria

SaaS IBM ejecutará una copia de seguridad diaria que se utiliza para la recuperación automática de SaaS IBM, según sea necesario.

## **1.9 Exportar el Contenido del Cliente**

El Cliente puede exportar el Contenido de SaaS IBM del Cliente desde SaaS IBM para su almacenamiento. El lugar donde puede exportar el contenido para ser almacenado es un lugar preciso y a su cargo.

## **1.10 Recuperación y Monitorización Automatizada**

SaaS IBM monitorizará la disponibilidad del servicio y ejecutará una recuperación de datos si no responde o no se puede llegar a ella.

## **2. Características Opcionales de SaaS IBM**

### **2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

El servicio On Demand Consulting (ODC) Professional incluye el acceso remoto a través de un portal online de ODC para un máximo de cinco (5) desarrolladores ("Contactos de Suscriptor"). Los Contactos de Suscriptor tienen acceso ininterrumpido (24/7) a artículos de la biblioteca de conocimientos, activos y aceleradores de soluciones, y acceso ilimitado al envío de solicitudes en un diálogo de preguntas y respuestas con el líder de habilitación del Cliente de ODC y expertos en la materia. Los Contactos de Suscriptor pueden solicitar asistencia en relación con cualquier aspecto de ODM on Cloud, incluyendo arquitectura de la plataforma, implementación de la solución y metodología de entrega.

### **2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

El servicio ODC Enterprise incluye el acceso remoto a través del portal de ODC online para un máximo de diez (10) desarrolladores ("Contactos de Suscriptor"). Los Contactos de Suscriptor tienen acceso ininterrumpido (24/7) a artículos de la biblioteca de conocimientos, activos y aceleradores de soluciones, y acceso ilimitado al envío de solicitudes en un diálogo de preguntas y respuestas con el líder de habilitación del Cliente de ODC y expertos en la materia, durante el periodo de suscripción. Los Contactos de Suscriptor pueden solicitar asistencia en relación con cualquier aspecto de ODM on Cloud, incluyendo arquitectura de la plataforma, implementación de la solución y metodología de entrega.

El Contacto de Suscriptor puede contratar IBM ODC para obtener asistencia en relación con los entregables de producto de trabajo acordados con puntos iniciales y finales finitos bajo un límite de 24 horas de suscripción al mes. Los entregables de producto de trabajo pueden incluir asistencia con ejemplos de patrones específicos o código de la solución listo para la producción. Los Contactos de Suscriptor también participarán en las llamadas de estado semanales con un líder de habilitación del Cliente de ODC. Para obtener asistencia con los entregables del producto de trabajo, que puede ser de hasta 24 horas por mes de suscripción, IBM acepta proporcionar la asistencia en un acuerdo independiente por escrito con el Cliente.

### **2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

SaaS IBM ofrece una opción de compra para accesos de desarrollador adicionales al número de desarrolladores ODC Professional o Enterprise incluidos con estas ofertas.

## 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.

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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

- 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.
- Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM de referente a un SLA no satisfecho durante un Mes Contratado.
- 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.
- 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.
- Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un SLA.

### 2. Créditos de Disponibilidad

- 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 terminación del Evento.
- 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.
- 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.
- 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 podrán superar, bajo ninguna circunstancia, una doceava parte (1/12) del cargo mensual pagado por el Cliente a IBM por el 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)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100 %

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

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 60 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.140 minutos <hr/> 43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	= 5% de Crédito de Disponibilidad para el 99,86% 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.