

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 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.

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	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables	L-V horas laborables
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

6.1 Mantenimiento

IBM notificará al Cliente por correo electrónico todas las versiones, revisiones y actualizaciones del SaaS IBM, y hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para coordinar la aplicación de tales actualizaciones con el Cliente. El Cliente reconoce y acepta, sin embargo, que IBM desplegará todas las versiones y actualizaciones de software en el SaaS IBM dentro de los 45 días posteriores a que cualquier versión y/o actualización se haya puesto a disponibilidad pública. El Cliente puede proporcionar a IBM sus fechas u horas específicas de no funcionamiento dentro de la ventana de 45 días e IBM intentará programar las actualizaciones en torno a estos periodos. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que todas las licencias en las instalaciones locales que se utilizan junto con el SaaS IBM se mantienen a un nivel compatible, según se documenta en los requisitos del sistema detallados en el sitio de soporte de IBM.

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 productivo, 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 ("SLA") de disponibilidad para el SaaS IBM según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

1. Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del SaaS IBM. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el SaaS IBM, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el SaaS IBM no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el SaaS IBM se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación correspondiente más alta en función de la disponibilidad acumulativa del SaaS IBM durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede ser superior a una doceava parte (1/12) del cargo anual por el SaaS IBM.

2. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100 %

* Si el Cliente ha adquirido el SaaS IBM a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del SaaS IBM en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente el Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 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	= 5% de Crédito de Disponibilidad para 99,86% de disponibilidad durante el Mes Contratado
---	---