

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

IBM Social Media Insight for Retail

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 Social Media Insight for Retail
- IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data
- IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data

2. Métricas de Cargo

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

- Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede conceder una licencia del Programa. Un Usuario Autorizado es una persona individual que recibe acceso al Programa. El programa puede ser instalado en un número ilimitado de sistemas o servidores y cada Usuario Autorizado puede tener acceso simultáneo a un número ilimitado de instancias del Programa a la vez. El Licenciatarario debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Programa 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. Un derecho de titularidad para un Usuario Autorizado es exclusivo para dicho Usuario Autorizado y no se puede compartir ni se puede volver a asignar salvo en caso de transferencia permanente del derecho de titularidad del Usuario Autorizado a otra persona.
- 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.
- Documento:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Documento es un volumen finito de datos que se encuentran dentro del registro inicial y final del documento que marca el principio y el fin del mismo, o cualquier tipo de documento físico o electrónico definido en el SaaS IBM, incluido, a título enumerativo y no limitativo: facturas, pedidos de ventas, pedidos de compras, presupuestos, planificaciones, planes, devoluciones, envíos, recepciones e instrumentos financieros. Los derechos de titularidad de Mil Documentos representan Mil Documentos. Deben adquirirse derechos de titularidad de Mil Documentos suficientes para cubrir el número total de Documentos procesados por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.

Los derechos de titularidad de documentos se venden en incrementos de 250.000.

3. Cargos y Facturación

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

3.1 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.

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 Periodo de Suscripción, se ofrece soporte técnico mientras dure el SaaS IBM, de conformidad con lo establecido en el manual de Soporte de SaaS, en la dirección <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> o en una dirección URL subsiguiente proporcionada por IBM. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

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 Limitaciones de Uso - Documentos

- Todos los derechos de titularidad de los Documentos deben ser utilizados dentro de 1 año a partir de la fecha de compra.
- Los Clientes no tienen derecho a recibir ningún reembolso en relación con cualquier Documento adquiridos y no utilizado antes de la terminación del SaaS IBM.

6.4 Violación del Copyright

La política de IBM es respetar los derechos de propiedad intelectual de otros. Si desea notificar la contravención del material con copyright, visite la página de avisos de la 'Digital Millennium Copyright Act' (Ley para medios digitales en el nuevo milenio) en <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.5 Usos Prohibidos

Red Hat prohíbe los siguientes usos:

Prohibición de Uso de Alto Riesgo: El Cliente no puede utilizar SaaS IBM en ninguna aplicación o situación en la que el fallo de SaaS IBM pueda causar la muerte o daños físicos importantes a cualquier persona, o daños materiales o medioambientales graves ("Uso de Alto Riesgo"). Como ejemplos de Uso de Alto Riesgo se incluyen, a título enunciativo pero no limitativo: aeronaves u otros medios de transporte colectivos, instalaciones químicas o nucleares, sistemas de soporte vital, equipamiento médico para implantes, vehículos de motor o sistemas armamentísticos. El Uso de Alto Riesgo no incluye la utilización de SaaS IBM con fines administrativos, para almacenar datos de configuración, herramientas de ingeniería y/o configuración u otras aplicaciones que no sean de control, cuyo fallo no pueda causar la muerte ni daños personales importantes, ni daños materiales o medioambientales graves. Estas aplicaciones "no controladoras" pueden comunicarse con las aplicaciones que efectúan el control, pero no deben ser directa o indirectamente responsables de la función de control.

6.6 Materiales de ejemplo

SaaS IBM puede incluir algunos componentes u otros materiales identificados como Materiales de ejemplo. El Cliente puede copiar y modificar los Materiales de ejemplo únicamente para el uso interno siempre que dicho uso sea dentro de los límites de los derechos de licencia de este Acuerdo, y siempre que el Licenciatarario no modifique ni suprima ningún tipo de información ni aviso de copyright incluido en el Material de ejemplo. IBM proporciona el Material 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.

6.7 Renuncia a Garantía e Indemnización por Contenido

A PESAR DE LA GARANTÍA ESTABLECIDA EN EL ACUERDO, EL CONTENIDO SE PROPORCIONA EXCLUSIVAMENTE "TAL CUAL", "SEGÚN DISPONIBILIDAD" CON TODOS SUS DEFECTOS, Y EL USO DEL CLIENTE DEL CONTENIDO 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. IBM NO GARANTIZA QUE EL ACCESO AL CONTENIDO 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.

6.8 Definiciones Complementarias

- a. **SaaS IBM:** como se define en el Acuerdo, es un servicio de software y no incluye Contenido, Aplicaciones de Terceros ni Sitios de Terceros.
- b. **Informes de Análisis:** los resultados o la salida desde el proceso de análisis y derivación de información desde el Contenido.
- c. **Contenido:** se refiere a la información, el software y los datos, incluidos, a título enunciativo pero no limitativo, los datos personales, los archivos, el lenguaje de marcado, hipertexto, los scripts, los programas, los registros, el sonido, la música, los gráficos, las imágenes, los applets o los servlets que el Cliente o cualquier usuario autorizado por el Cliente hayan creado, proporcionado, cargado o transferido. El Contenido también incluye información o datos, en su totalidad o en parte, proporcionados por o para el Cliente, o con acceso en nombre del Cliente por parte de IBM o sus proveedores, desde Sitios de Terceros.
- d. **Aplicaciones de Terceros del Cliente:** aplicaciones y software proporcionados por personas o entidades distintas de IBM que interactúan con SaaS IBM.

- e. **Sitios de Terceros:** sitios web de terceros, incluidos pero no limitados a, los sitios web del Cliente y los que incluyen contenido de medios de comunicación sociales, como Facebook, Klout y Twitter.
- f. **ID de Tweet:** número de identificación exclusivo generado para cada Tweet.
- g. **Tweet:** publicación pública con un cuerpo de texto de un máximo de 140 caracteres realizada por cualquier usuario final del servicio Twitter.
- h. **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.
- i. **Marcas de Twitter:** el nombre de Twitter o logotipos que IBM pone a disposición del Cliente; el uso por parte del Cliente de las Marcas de Twitter queda sujeto a este Acuerdo y a las Directrices y Activos de Marca de Twitter que se encuentran en <https://Twitter.com/logo>.

6.9 Solo Uso Interno

Además de las restricciones en el Acuerdo sobre el uso del SaaS IBM, los informes, resultados y otro tipo de salida que se obtenga del SaaS IBM se proporcionan solo para uso interno.

6.10 Acceso y Uso de Contenido, Aplicaciones de Terceros y Sitios de Terceros

SaaS IBM proporciona al Cliente un medio para seleccionar contenido y acceder al mismo desde Aplicaciones de Terceros y Sitios de Terceros para uso del Cliente exclusivamente con SaaS IBM. El contenido no es propiedad de, ni está controlado por, IBM o sus proveedores, e IBM y sus proveedores no otorgan licencias ni ningún otro tipo de derecho en relación con el Contenido. El Contenido 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. No obstante, IBM o sus proveedores pueden hacerlo, por decisión propia.

El SaaS IBM puede contener prestaciones diseñadas para interoperar con Aplicaciones de Terceros y Sitios de Terceros (por ejemplo, las aplicaciones Facebook o Twitter). Además de las autorizaciones necesarias en el Acuerdo para el Contenido, el Cliente deberá proporcionar a IBM las autorizaciones y el acceso necesario a Contenido, Aplicaciones de Terceros y Sitios de Terceros, para poder operar el SaaS IBM en nombre del Cliente. Es posible que se solicite al Cliente que firme acuerdos independientes con los terceros para el acceso y uso del Contenido, las Aplicaciones de Terceros y los Sitios de Terceros. IBM no es parte implicada en ningún acuerdo independiente ni en ninguna condición explícita de estas Condiciones de Uso. El Cliente acepta cumplir las condiciones de dichos acuerdos independientes.

Al utilizar Contenido al cual el Cliente accede como parte de este SaaS IBM, el Cliente tiene permiso exclusivamente para: (a) realizar un análisis del Contenido y producir Informes de Análisis según lo permitido por la funcionalidad del SaaS IBM; y (b) mostrar el Contenido únicamente dentro del SaaS IBM.

Cuando el Cliente muestra Contenido de Twitter, el Cliente debe mostrar el Contenido de Twitter conforme a los requisitos de presentación de Twitter ubicados en <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Cuando se utilizan los accesos al Contenido de Twitter como parte de este SaaS, el Cliente tiene permiso exclusivamente para mostrar Marcas de Twitter, únicamente para atribuir a Twitter el origen del Contenido de Twitter, según lo establecido en este documento.

6.11 Restricciones

Además de las condiciones de uso en relación con el SaaS IBM especificadas en el Acuerdo, el Cliente no podrá:

- a. Acceder a o utilizar Sitios de Terceros, Aplicaciones de Terceros o Contenido con el SaaS IBM, incluyendo pero sin limitarse a copiar, modificar o crear trabajos derivados, si al hacerlo infringe las leyes aplicables de privacidad o cualquier otra ley, los términos de cualquier otra licencia de terceros, acuerdos o cualquier otro término o restricción.
- b. Distribuir, demostrar, mostrar o poner a disposición de algún tercero el SaaS IBM o Contenido, a no ser que se permita bajo un acuerdo con el proveedor de Contenido.
- c. Acceder o utilizar cualquier parte del SaaS IBM para crear o contribuir a un producto o servicio de la competencia.

- d. Agregar, guardar en memoria caché o almacenar los datos de ubicación o la información geográfica contenida en el Contenido o independientemente del Contenido al que están asociados, o utilizar los datos de ubicación o los datos geográficos incluidos en el Contenido por cualquier motivo excepto para identificar la ubicación etiquetada en un Tweet.
- e. Combinar el Contenido con otros datos, a menos que el Contenido se atribuya siempre claramente al origen; por ejemplo, un Tweet no debe combinarse a menos que sea claramente atribuible a Twitter.
- f. Utilizar el Contenido puesto a disposición como parte del SaaS IBM para realizar análisis sobre un pequeño grupo de personas o una sola persona con cualquier propósito ilegal o discriminatorio.
- g. Proporcionar visualización, filtrado o supervisión de Contenido para fines de visualización pública de cara al público del Contenido, incluyendo a título enunciativo y no limitativo cualquier visualización de Contenido para medios de comunicación generalistas y eventos de ocio, visualizaciones o integraciones de widgets en línea, retransmisiones televisivas, 'e-billboard' externo u otros medios similares.
- h. Utilizar el Contenido o el análisis derivado del mismo en el SaaS IBM como parte de una red de publicidad, salvo autorización expresa por escrito del Sitio de Terceros o la Aplicación de Terceros asociados con el Contenido.
- i. Utilizar el Contenido de Twitter o el análisis del mismo en el SaaS IBM con el propósito de crear una aplicación 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.
- j. Utilizar cualquier métrica de usuario agregada, como el número de usuarios o cuentas, adquirida al acceder y utilizar el Contenido como parte del SaaS IBM con cualquier propósito, salvo autorización expresa por escrito del Sitio de Terceros o la Aplicación de Terceros asociados con el Contenido.
- k. Utilizar el Contenido para cualquier otro fin que no sea el propósito limitado permitido en este Acuerdo.

6.12 Terminación Basada en Acciones de Terceros

6.12.1 Terminación por parte de IBM

Independientemente de los derechos de suspensión y terminación contenidos en este Acuerdo, si un proveedor deja de poner a disposición un Sitio de Terceros, una Aplicación de Terceros o Contenido, o impone condiciones que suponen un riesgo o una carga material para IBM y sus proveedores, Clientes o cualquier tercero, o si IBM toma consciencia o tiene motivos para creer que el procesamiento de un contenido específico a través de SaaS IBM infringe derechos de cualquier tercero (incluyendo los derechos de propiedad intelectual), IBM puede finalizar el suministro de las características correspondientes de SaaS IBM sin que el Cliente tenga derecho a recibir ningún abono, reembolso u otro tipo de compensación.

El Cliente notificará inmediatamente a IBM cualquier evento o circunstancia en relación con el uso del SaaS IBM por parte del Cliente, si el Cliente tiene conocimiento de que podría dar lugar a una reclamación o demanda contra el uso del SaaS IBM por parte del Cliente. El Cliente proporcionará toda la información pertinente relativa a dicho evento o circunstancia a IBM, a petición de IBM.

6.12.2 Terminación por parte del Cliente

Además de los derechos de suspensión y terminación del Acuerdo, si un proveedor deja de poner a disposición un Sitio de Terceros, una Aplicación de Terceros o Contenido, o cambia materialmente las condiciones bajo las cuales está disponible, y el Cliente demuestra que esta falta de disponibilidad reduce de forma significativa y permanente la capacidad del Cliente para utilizar SaaS IBM, el Cliente puede notificar a IBM la intención del Cliente de terminar su suscripción a SaaS IBM, parcialmente o en su totalidad. Dicha suscripción a SaaS IBM dejará de estar en vigor 30 días después de dicha notificación, a menos que la disponibilidad de los servicios de terceros relacionados se haya reanudado durante el período de 30 días. En caso de terminación conforme a este apartado, IBM reembolsará al Cliente cualquier cuota de prepago que cubra el resto del plazo de las suscripciones resueltas con posterioridad a la fecha efectiva de terminación.

El Cliente no tendrá derecho a terminar en base a ninguna declaración por parte de IBM respecto a intenciones o tendencias futuras en relación con SaaS IBM o cualquier Sitio de Terceros, Aplicación de

Terceros o Contenido. Salvo en lo dispuesto en el presente documento, el Cliente no tendrá derecho a terminar, ni derecho a ningún reembolso, crédito u otra compensación, por falta de disponibilidad de los productos o servicios de terceros.

6.13 Acceso y Almacenamiento

Tras la terminación o vencimiento de este Acuerdo, IBM no tendrá ninguna obligación de almacenar en caché, guardar o poner a disposición ninguna consulta del Cliente, Contenido o resultados y otra salida obtenidos del uso de SaaS IBM por parte del Cliente.

6.14 Límites de Uso

El uso del SaaS IBM por parte del Cliente puede estar sujeto a limitaciones como restricciones en almacenamiento, número de consultas u otros límites o restricciones. Como Limitación de Uso adicional, el Cliente no podrá acceder a SaaS IBM con el objetivo de monitorizar la disponibilidad, el rendimiento o la funcionalidad de SaaS IBM, o con otro objetivo relacionado con benchmarking o con fines competitivos. Los límites de uso se documentarán en un Documento de Titularidad, un Documento Transaccional, en la documentación del usuario o en SaaS IBM online. SaaS IBM puede proporcionar información on demand que permita al Cliente monitorizar el uso. Si un Cliente excede los límites de uso, IBM podrá, a discreción propia, trabajar con el Cliente para reducir el uso de modo que cumpla con los límites de uso. Si el Cliente supera los límites de uso aplicables, IBM podrá exigir al Cliente que firme un Documento de Titularidad o un Documento Transaccional de SaaS IBM adicional, y/o facturará al Cliente los cargos por el exceso de uso. En tales circunstancias, el Cliente acepta firmar cualquier Documento de Titularidad o Documento Transaccional adicional que sea necesario y/o pagar las facturas adicionales.

6.15 Condiciones de Twitter para Uso por parte del Gobierno de los Estados Unidos

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 estas CDU. 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 Social Media Insight for Retail**

IBM Social Media Insight for Retail es una solución basada en cloud que ofrece información sobre las fuentes de datos sociales para minoristas. Métricas como los sentimientos y tendencias se presentan para el Contenido de la oferta.

2. **IBM Social Merchandising for Retail-Other Online Data**

La oferta IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data accede a los Documentos cuya fuente son datos sociales distintos del Contenido de Twitter. Entre los ejemplos de una fuente de este tipo se incluyen las reseñas del sitio web del propio minorista.

3. **IBM Social Merchandising for Retail Twitter**

La oferta IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data accede a los Documentos cuya fuente es Contenido de Twitter.

4. **IBM Social Merchandising for Retail Set-Up**

Esta configuración es un requisito necesario una sola vez para rellenar la solución con los atributos obligatorios.

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 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 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 incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación correspondiente más alta en función de la disponibilidad acumulativa del SaaS IBM durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el SaaS IBM.

2. Niveles de Servicio

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

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

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

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

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	=2% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado
--	--