

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

IBM Behavior Based Fan Insight

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/slabd.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 Behavior Based Fan Insight

2. Métricas de Cargo

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

- **Participante Elegible:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Todo individuo o entidad que pueda ser elegido para participar en cualquier programa de entrega de servicios gestionado o seguido por SaaS IBM es un Participante Elegible. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Participantes Elegibles gestionados o seguidos por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.

A los efectos de este SaaS IBM, un Participante Elegible es el número de registros de Cliente únicos procesados por el SaaS IBM.

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.

3.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera los derechos de titularidad especificados en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

4. 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:

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

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 Datos de Carácter Personal

El SaaS IBM permitirá al Cliente cargar y gestionar contenido que contenga información que pueda considerarse {información personal y sensible (PI/SPI)} bajo las leyes de privacidad aplicables:

- Información de contacto (por ejemplo, dirección, números de teléfono fijo y móvil, correo electrónico)

Apéndice A

1. IBM Behavior Based Fan Insight

La oferta de SaaS IBM está diseñada para ayudar a las instalaciones de acontecimientos en directo y los equipos deportivos a dirigirse específicamente a sus seguidores, mediante el aprovechamiento de las prestaciones analíticas avanzadas.

Las prestaciones son:

- Crear segmentaciones basadas en transacciones de compra y datos demográficos.
- Publicar perfiles de seguidores en el sistema de almacenamiento de datos para su uso por parte de otros sistemas cliente.
- Predecir el comportamiento de los seguidores y dirigir promociones específicas para ofertas up-sell y cross-sell.
- Reducir la rotación de los propietarios de entradas.
- Generar listas de marketing para campañas de segmentos exclusivos de seguidores.
- Entregar dashboards de KPI que presenten métricas clave para el seguimiento del rendimiento de las campañas detallado por segmentos.

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio de Disponibilidad ("SLA") para SaaS IBM y es aplicable si se especifica en el Documento de Titularidad (POE) o en un Documento Transaccional.

Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del Período de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía para el Cliente.

1. Definiciones

- a. **Crédito de Disponibilidad:** es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para SaaS IBM.
- b. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM de referente a un SLA no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. **Mes Contratado:** indica cada mes completo durante el plazo del SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- d. **Tiempo de Inactividad:** un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el SaaS IBM se ha detenido y ningún usuario del Cliente puede utilizar todos los aspectos del SaaS IBM para los que tiene permisos. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
 - Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
 - Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
 - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
 - La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
 - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada a IBM por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- e. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un SLA.

2. Créditos de Disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 para cada Suceso 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 Suceso 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.
- b. El Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. Los Créditos de Disponibilidad se basan en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que el Tiempo de Inactividad impactó al Cliente. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del SLA alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de Disponibilidad para el mismo Evento en el mismo Mes Contratado.
- d. En el caso del Servicio empaquetado (SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de Disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio Empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente solo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de Disponibilidad en relación con más de un SaaS IBM de un paquete en un Mes Contratado.

- e. Si el Cliente ha adquirido SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento de SaaS IBM y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el SaaS IBM vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.
- f. Los Créditos de Disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el diez por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para SaaS IBM.

3. Niveles de Servicio

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

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
< 99,75%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado.

Ejemplo: 50 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 50 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.150 minutos <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total	=2% de Crédito de Disponibilidad para el 99,8% de Nivel de Servicio Alcanzado durante el Mes Contratado
---	---

4. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente en relación con SaaS IBM.