

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

IBM Alert Notification

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 Alert Notification

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 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 el Documento Transaccional del Cliente.

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 durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado 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 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 al SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de informes de problemas en línea. 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. 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 Información Personal Sensible, Privada y Confidencial

El SaaS IBM permitirá al Cliente introducir y gestionar contenido que contenga información que pueda considerarse información personal y sensible bajo las leyes de privacidad aplicables:

- Nombres de personas
- Dirección de correo electrónico
- Número de teléfono
- ID de usuario / Nombres de inicio de sesión / Contraseñas
- Direcciones IP / Direcciones MAC
- Perfiles acerca de personas individuales, como patrones de compra
- Historial de navegación o datos de uso de dispositivos

El SaaS IBM permitirá al Cliente introducir y gestionar contenido que contenga información que pueda considerarse confidencial.

Este SaaS IBM no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para la información personal sensible, personal y/o confidencial que el Cliente puede introducir en los campos de formulario sin restricciones. El Cliente es responsable de determinar si este SaaS IBM cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el SaaS IBM.

6.4 Disponibilidad y Límites

- No hay garantía de disponibilidad ni de rendimiento del servicio de notificación por correo electrónico/SMS/voz.
- Es posible que el servicio de SMS/voz no esté disponible en todas las zonas geográficas. Utilice la versión de prueba de esta oferta para determinar la disponibilidad geográfica.
- El Cliente está limitado a un máximo de 500 mensajes SMS y 250 mensajes de voz por Usuario Autorizado al mes.

Apéndice A

IBM Alert Notification es un servicio de notificación simple que permite la colaboración entre los miembros del equipo de Operaciones de TI. Aporta al personal de TI notificación de alertas en caso de problemas en el entorno de Operaciones de TI del Cliente. Dado que Alert Notification se ofrece como un servicio, la infraestructura de servidor requerida la instala y la gestiona IBM.

- **Monitorización personalizada del entorno de TI:**
Alert Notification ofrece filtrado de alertas; por ejemplo, sobre la severidad de los problemas. El Cliente puede crear grupos personalizados de contactos para reflejar la estructura de la organización del Cliente, para que las notificaciones correctas lleguen al personal adecuado.
- **Canales de notificación:**
Determinar los especialistas de TI que pueden responder a los problemas en el entorno del Cliente y almacenar sus datos de contacto en Alert Notification, para que puedan ser notificados automáticamente de los problemas que se produzcan en su área de la responsabilidad. Los usuarios pueden organizarse en grupos y el Cliente puede enviar notificaciones a varios usuarios a la vez. Las notificaciones pueden enviarse por correo electrónico, SMS y mensajes de voz.
- **Notificaciones y gestión de alertas:**
Las notificaciones basadas en políticas permiten al Cliente definir las alertas de las cuales Alert Notification le enviará una notificación. El Cliente puede crear filtros basados en las alertas que se produzcan en el entorno de TI del Cliente, personalizar los filtros y asignar los usuarios y grupos que recibirán una notificación cuando se produzcan problemas relacionados con ellos. Las alertas no reconocidas pueden escalarse, después de un período de tiempo establecido, al contacto apropiado. Se pueden crear filtros como la severidad y el estado de las alertas para los requisitos de monitorización de TI del Cliente.
- **Visor de alertas:**
Monitoree el estado de las alertas y las notificaciones online, realice acciones sobre las alertas. El estado de notificación permite al Cliente realizar un seguimiento de las alertas desde su recepción por parte del sistema hasta la aceptación de la resolución. El Cliente puede realizar un seguimiento de los cambios en el Historial de Alertas. El Cliente puede utilizar filtros predefinidos y en tiempo real para cambiar qué alertas desea ver.

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

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,8 %	2%
Menos del 98,8 %	5%
Menos del 95,0 %	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: 432 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 432 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.768 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	= 2% de crédito de Disponibilidad para un 99,0% de disponibilidad durante el mes contratado
--	---