



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

---

## IBM Kenexa LCMS Premier 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 Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express

### 2. Métricas de Cargo

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

- Acceso:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Acceso es el derecho para utilizar SaaS IBM. El Cliente debe obtener un único derecho de titularidad de Acceso para poder utilizar SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.
- 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 los derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional del Cliente.
- 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 a todos los Participantes Elegibles gestionados o seguidos por el SaaS IBM durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente. Para este SaaS IBM, un Participante Elegible es cualquier usuario de LCMS.
- 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 Transaccional del Cliente.

### 3. Cargos y Facturación

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

#### 3.1 Cargos de Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento Transaccional.

#### 3.2 Cargos On Demand

Las opciones On Demand se facturarán el mes en que el Cliente solicita la opción On Demand según la tarifa establecida 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 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. Se asignará a los tickets de soporte un nivel de severidad basado en la tabla siguiente:

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
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 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 dos horas
2	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de tres horas
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de 1 día laborable
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de dos días laborables

## Apéndice A

### 1. Descripción de SaaS IBM

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author incluye la función Author, que permite desarrollar contenido reutilizable en un entorno de colaboración para la entrega en varias modalidades; gestiona y reutiliza contenido con capacidades de búsqueda, metadatos basados en el Cliente, taxonomía dinámica, seguimiento de objetos y creación de informes; puede importar, etiquetar y gestionar contenido externo o heredado; y puede crear contenido para aprovisionamiento único. Este SaaS IBM incluye derechos de titularidad para un sitio de producción y un sitio de no producción.

"No Producción" significa que el Cliente sólo podrá utilizar SaaS IBM para actividades internas de no producción, lo cual incluye pruebas, transferencia, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en SaaS IBM mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte de SaaS IBM con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad de producción pertinentes. El SLA no se aplica a sitios de no producción.

### 2. Características Adicionales/Opcionales para LCMS Premier on Cloud Author (disponibles tras los servicios de implementación iniciales)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud  
Obligatorio para Clientes que reciben e-learning a través del estándar AICC o contenido mediante las API de entrega. El contenido se formatea dinámicamente en el momento de la entrega.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template  
Proporciona una plantilla adicional que contiene estándares para crear contenido en soporte a los requisitos específicos del Cliente.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion  
Proporciona un archivo de correlación adicional que permite la importación y la conversión de un archivo Word o PowerPoint con formato especificado en formato LCMS nativo.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language  
Proporciona un paquete de idioma adicional para el soporte de idioma, además del paquete de idioma proporcionado con IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
Da al Cliente derechos de titularidad para un sitio de transferencia adicional, que puede utilizar para pruebas internas o para formación.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express  
Concede al Cliente derecho de titularidad para funciones que ayudan a generar nuevos contenidos de e-learning mediante LCMS, con poca o ninguna formación establecida para los usuarios. Se requiere que el Cliente tenga cinco o más derechos de titularidad de IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author para ser elegible para solicitar este SaaS IBM.

## 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 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)
93,0 – 99,2%	5%
Menos del 93 %	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 al 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.