

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

IBM Business Process Manager - Derecho de Titularidad Híbrido

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 Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

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.
- Usuario Simultáneo** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Usuario Simultáneo es una persona que accede a SaaS IBM en cualquier momento específico. Independientemente de si accede simultáneamente a SaaS IBM varias veces, cada persona se considera únicamente un único Usuario Simultáneo. El Cliente deberá obtener derechos de titularidad para el número máximo de Usuarios Simultáneos que accedan al 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 durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- 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 Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento Transaccional. Se aplicará un cargo de configuración único a lo siguiente, con la tarifa y el plazo de facturación especificados en el Documento Transaccional:

- cada Instancia del SaaS IBM solicitada
- cada Entorno de Prueba adicional solicitado
- cada Entorno de Ejecución de Procesos adicional solicitado

3.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

3.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual de SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera aquello a lo que tenga derecho de titularidad según lo 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 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 del SaaS IBM y 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 la documentación del SaaS IBM y el manual IBM Software 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 dos horas	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

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
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 Ofertas de Derecho de Titularidad Híbrido

Si la oferta de SaaS IBM se designa como de "Derecho de Titularidad Híbrido", el Cliente recibirá un derecho de titularidad para utilizar el SaaS IBM y los Programas IBM identificados en el apartado de descripción de servicios de estas CDU para su uso en el entorno elegido por el Cliente, y el derecho a utilizar y tener acceso a soporte técnico y actualizaciones del Programa para los Programas identificados. El Cliente puede utilizar los Programas identificados y acceder al soporte técnico y las actualizaciones del programa siempre que el Cliente siga suscrito al SaaS IBM.

El uso de una oferta SaaS IBM con Derecho de Titularidad Híbrido está sujeto a las siguientes condiciones y restricciones:

- a. La licencia para el uso de los Programas por parte del Cliente se concede bajo las condiciones del Acuerdo Internacional de Licencia de Programa y la Información de Licencia correspondiente incluida con los Programas.
- b. El Cliente puede utilizar los Programas y el soporte técnico y las actualizaciones del Programa proporcionados por una oferta de Derecho de Titularidad Híbrido bajo las condiciones aplicables del Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM (Z125-5831-09) de la siguiente manera:
 - (1) los primeros tres párrafos del *Apartado 3 – Programas y Suscripción y Soporte del Software de IBM*; y
 - (2) los párrafos tres y cuatro del *Apartado 3.8 – Suscripción y Soporte del Software de IBM ("S&S")*.
- c. Cuando finalice la suscripción del Cliente al SaaS IBM, el Cliente debe eliminar todos los programas que ofrece la oferta de Derecho de Titularidad Híbrido de sus sistemas y destruir todas las copias.
- d. El uso por parte del Cliente de la cantidad adquirida total de una oferta de Derecho de Titularidad Híbrido puede dividirse entre el uso del SaaS IBM y el uso de los programas ofrecidos por la oferta de Derecho de Titularidad Híbrido. El uso por parte del Cliente en un momento determinado no puede exceder el número total de derechos de titularidad adquiridos según se especifica en POE del Cliente. Los cargos excedentes se aplicarán como se especifica en el DT si el uso del Cliente excede el derecho de titularidad indicado en el POE.

6.2 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.

6.3 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 de SaaS IBM y en los sitios web de soporte de IBM para SaaS IBM. 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.

6.4 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.

6.5 Aceleradores y Materiales de Ejemplo

El SaaS IBM puede incluir algunos componentes en formato de código fuente ("Componentes Originales") u otros materiales identificados 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.

6.6 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.

Apéndice A

1. Descripción general y Capacidades de IBM BPM - Derecho de Titularidad Híbrido

La oferta de derecho de titularidad híbrido proporciona una plataforma de gestión de procesos empresariales para la visibilidad y la gestión de los procesos empresariales. El Programa incluye prestaciones de diseño de procesos, ejecución, monitorización y optimización. Los Clientes tienen derecho de titularidad para acceder a la funcionalidad en un entorno cloud gestionado de IBM o para descargar e instalar IBM Business Process Manager (IBM BPM) en el entorno elegido por el Cliente.

El Cliente debe adquirir una cantidad de Usuarios Concurrentes o Autorizados para obtener acceso a las características siguientes:

1.1 Entornos Operativos

Una única instancia de SaaS IBM incluye un entorno dedicado de ejecución de desarrollo, pruebas y procesos con las características siguientes:

- Entorno de desarrollo: entorno virtual avanzado de Process Center con al menos un miembro de clúster. La capacidad del entorno de desarrollo se basa en la cantidad predeterminada de autores de herramientas de diseñador más los autores adicionales adquiridos para la instancia de SaaS IBM.
- Entorno de pruebas: entorno virtual avanzado de Process Server con un miembro de clúster. La capacidad del entorno de pruebas se basa en el número de Usuarios Autorizados o Simultáneos que se ha adquirido para la instancia de SaaS IBM.
- Entorno de ejecución de procesos: entorno virtual avanzado de gran disponibilidad de Process Server con al menos dos miembros de clúster y un clúster de BD de gran disponibilidad. Esto proporciona un entorno preparado para producción. La capacidad del entorno de ejecución de procesos se basa en el número de Usuarios Autorizados o Simultáneos que se ha adquirido para la instancia de SaaS IBM.

Entornos cuando se utiliza en la ubicación elegida por el Cliente:

- Entorno de Desarrollo: con derecho de titularidad a un entorno de Process Center Advanced para dar soporte solo a la cantidad de autores de herramientas de diseñador por defecto más los autores adicionales adquiridos.
- Entorno de Prueba: con derecho de titularidad a un entorno de Process Server Advanced No Productivo para dar soporte solo a la cantidad de Usuarios Autorizados o Usuarios Concurrentes adquiridos.
- Entorno de Ejecución de Procesos: con derecho de titularidad a un entorno de Process Server Advanced de alta disponibilidad para dar soporte a la cantidad de Usuarios Autorizados o Usuarios Concurrentes adquiridos.

1.2 Software de Habilitación

SaaS IBM incluye el siguiente software de habilitación:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Acceso a la Herramienta Designer

El Cliente puede acceder al Software de Habilitación IBM Process Designer y/o IBM Integration Designer y descargarlo para desarrollar aplicaciones de proceso. El Software de Habilitación se ejecuta en un sistema de escritorio del Cliente y se conecta de forma remota a SaaS IBM.

1.4 Restricción de Usuarios de la Herramienta Designer

El SaaS IBM permite a un máximo de cinco (5) usuarios de SaaS IBM acceder y utilizar el Software de Habilitación de IBM Process Designer y/o IBM Integration Designer.

1.5 Características Basadas en Cloud

1.5.1 Red Privada Virtual (VPN)

SaaS IBM incluye un software único opcional basado en una conexión de VPN para la comunicación segura y cifrada desde el SaaS IBM a los sistemas externos al SaaS IBM, incluyendo los sistemas de la red del Cliente. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito. Esta solicitud debe enviarse a SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.5.2 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 de Cloud. 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.

1.5.3 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.

1.5.4 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.

1.5.5 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.

1.5.6 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. La copia de seguridad está cifrada y almacenada en otra ubicación de centro de datos de la misma región global.

1.5.7 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.

1.6 Características Opcionales de SaaS IBM

1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

El SaaS IBM proporciona una opción de compra para que usuarios de SaaS IBM adicionales puedan acceder a los entornos de Desarrollo, el software de habilitación IBM Process Designer y/o el software de habilitación IBM Integration Designer. Se permite a los autores adicionales acceder solo a los entornos de desarrollo en cloud o configurados en la ubicación elegida por el Cliente.

1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment

El derecho de titularidad al Entorno de Prueba proporciona al Cliente un entorno de prueba adicional, además del que se incluye en el SaaS IBM. Los usuarios del Entorno de Prueba solo tienen permiso para acceder a este entorno de prueba adicional, ya sea a través del cloud o instalado como un entorno no productivo configurado en la ubicación elegida por el Cliente.

1.6.3 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

El derecho de titularidad al Entorno de Ejecución de Procesos proporciona al Cliente un entorno de ejecución adicional, además del que se incluye en el SaaS IBM. Los usuarios del Entorno de Ejecución de Procesos adquiridos solo tienen permiso para acceder al entorno de ejecución adicional, ya sea a través del cloud o configurado en la ubicación elegida por el Cliente.

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para la parte basada en cloud del 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.

En el caso de SaaS IBM empaquetados (ofertas de SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el SaaS IBM empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un momento determinado.

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)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,0%	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 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.

Ejemplo: 60 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

<p>43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 60 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.140 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos en total</p>	<p>= 5% de Crédito de Disponibilidad para 99,86% de disponibilidad durante el Mes Contratado</p>
--	--