



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

---

## IBM Master Data Management 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 Master Data Management on Cloud Small
- IBM Master Data Management on Cloud Medium
- IBM Master Data Management on Cloud Large
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Virtual Runtime

### 2. Métricas de Cargo

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

- a. **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 de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- b. **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.

### 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.

### 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

El Soporte Técnico para el SaaS IBM se proporciona a través del portal de soporte, Client Success Portal. En Client Success Portal se enumerarán otros canales para ponerse en contacto con el servicio de soporte, es decir por teléfono, correo electrónico y chat. El soporte técnico se ofrece en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

Puede acceder a Client Success Portal en la dirección: <https://support.ibmcloud.com>.

En la tabla siguiente se describen los objetivos de tiempo de respuesta que IBM se esfuerza por cumplir, medido desde el primer momento en que IBM recibe la solicitud de soporte del Cliente hasta el momento en que IBM responde por primera vez al Cliente sobre su solicitud.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
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 una hora	24x7
2	<b>Impacto de negocio significativo:</b> 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	<b>Impacto de negocio menor:</b> 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	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

Los objetivos de tiempo de respuesta que se describen en el presente documento pretenden describir únicamente los objetivos de IBM, y no representan una garantía de rendimiento.

## 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 Limitación de tipo "Non-Production"**

Si la oferta SaaS IBM se designa como de tipo "Non-Production", el servicio solo podrá ser utilizado como parte del entorno de desarrollo y pruebas del Cliente para actividades no productivas, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, 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 ningún componente del servicio con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad pertinentes.

### **6.4 Restricciones de Uso**

No se permite el uso de IBM WebSphere eXtreme Scale.

### **6.5 Limitaciones de Uso**

#### **6.5.1 Business Process Manager**

Las ofertas de Master Data Management on Cloud incluyen aplicaciones de Business Process Manager. El uso de IBM Process Server, IBM Process Center e IBM Process Designer incluidos en la oferta SaaS IBM se limita únicamente a Procesos de Dirección y Administración de Datos Maestros. Los Procesos de Dirección y Administración de Datos Maestros crean, leen, actualizan y suprimen Datos Maestros para mejorar la calidad de los datos maestros para uso de procesos o aplicaciones externos. Un Proceso de Dirección y Administración de Datos Maestros puede acceder a datos contextuales adicionales de otros sistemas para mostrarlos en formato de solo lectura dentro del contexto de una decisión de proceso de asistencia de datos. Un Proceso de Dirección y Administración de datos maestros únicamente puede pasar estas decisiones sobre la calidad de los datos maestros a otros sistemas con la finalidad de sincronizar los datos maestros.

#### **6.5.2 Rapid Application Developer**

Las ofertas de Master Data Management on Cloud incluyen Rapid Application Developer. El uso de IBM Rational Application Developer for WebSphere Software se limita al alojamiento del Workbench de Master Data Management y la personalización de entornos de ejecución incluidos en ofertas de SaaS IBM.

#### **6.5.3 Information Server (IIS)**

Las ofertas de Master Data Management on Cloud incluyen Information Server Manager. El uso de IIS en la oferta SaaS IBM SaaS se limita a dar soporte a procesos de Master Data Management (MDM) y datos relacionados con MDM.

### **6.6 Objetivo de Nivel de Servicio (SLA)**

IBM proporciona el siguiente objetivo de nivel de servicio ("SLO") para el SaaS IBM:

- 99,9% de disponibilidad fuera de los períodos de mantenimiento programado regularmente.

Los objetivos de nivel de servicio son solo objetivos, y no constituyen ninguna garantía para el Cliente. Si IBM no cumple el SLO, no se proporcionará ningún reembolso, crédito ni otra solución para el Cliente.

### **6.7 Obligaciones del Cliente para MDM on Cloud**

El Cliente tiene la obligación de instalar parches para MDM, el Sistema Operativo y otro software de manera oportuna para evitar defectos, evitar problemas de seguridad y mantenerse actualizado en relación con la funcionalidad nueva.

IBM puede solicitar la instalación de parches de seguridad críticos por parte del Cliente de una manera oportuna para evitar un impacto en el Cliente y en otros Clientes. El incumplimiento de esta solicitud puede suponer la suspensión del servicio SaaS IBM del Cliente.

El Cliente puede instalar paquetes de terceros adicionales para su uso con el SaaS IBM en los nodos. IBM no tiene la obligación de ofrecer soporte a estos paquetes y no es responsable de los impactos que se puedan producir en el rendimiento de SaaS IBM (es decir, MDM, el sistema operativo o la plataforma de hardware en su totalidad) debido a estos paquetes adicionales.

El Cliente será responsable de realizar una copia de seguridad de la solución.

El Cliente será responsable de monitorizar y recuperar la solución.

## Apéndice A

### 1. IBM Master Data Management on Cloud

IBM Master Data Management on Cloud gestiona datos maestros para dominios individuales o múltiples (clientes, proveedores, ubicaciones, productos, ofertas de servicio, cuentas, etc.) para mejorar la eficacia de la aplicación y los procesos de negocio.

La arquitectura orientada a servicios proporciona funcionalidad a través de servicios web inteligentes, de serie, que se pueden utilizar para integrar sin problemas MDM en los procesos de negocio y las arquitecturas técnicas existentes.

Los modelos de datos de serie y extensibles para cualquier dominio están optimizados para la gestión de datos maestros.

Las prestaciones de gestión de procesos de negocio permiten al Cliente poner en práctica políticas y coordinar flujos de trabajo de múltiples pasos/múltiples funciones para la dirección y la administración de los datos.

El centro de administración (Stewardship Center) permite a los usuarios empresariales, los administradores de datos y los equipos de TI mejorar de forma colaborativa la calidad de datos maestros mediante la resolución de las tareas de calidad de datos y la creación de datos maestros en conformidad con las políticas de dirección corporativa.

El motor de coincidencias y búsqueda emplea técnicas estadísticas avanzadas para resolver y gestionar automáticamente los problemas de calidad de los datos a través de opciones probabilísticas o determinísticas.

#### 1.1 IBM Master Data Management on Cloud Small

El plan IBM Master Data Management on Cloud Small ofrece MDM instalado en una configuración de servidor virtual y es adecuado como Hub de MDM preproductivo y operativo. La configuración de hardware es la siguiente:

Tipo de sistema	Privado Virtual de 2 GHz
<b>Servidor de aplicaciones</b>	
● Número de nodos	2
● Cores por nodo	4
● RAM (GB) del servidor de aplicaciones por nodo	16
● Disco duro del servidor de aplicaciones	2 discos: disco local de 300 GB + 100 GB
<b>Servidor de BD</b>	
● Número de nodos	1
● Cores por nodo	4
● RAM del servidor de BD (GB)	16
● Disco duro del servidor de BD	1 disco SAN 1 TB
<b>Servidor de BPM</b>	
● Número de nodos	1
● Cores por nodo	8
● RAM del servidor de BPM (GB)	32
● Disco duro del servidor de BPM	1 disco SAN 1 TB

Tipo de sistema	Privado Virtual de 2 GHz
<b>Information Server</b>	
• Número de nodos	1
• Cores por nodo	4
• RAM de Information Server (GB)	16
• Disco duro de Information Server	2 discos SAN (100 GB +500 GB)

## 1.2 IBM Master Data Management on Cloud Medium

El plan IBM Master Data Management on Cloud Medium ofrece MDM instalado en una configuración de servidor virtual y es adecuado como Hub de MDM preproductivo y operativo. La configuración de hardware es la siguiente:

Tipo de sistema	Privado Virtual de 2 GHz
<b>Servidor de aplicaciones</b>	
• Número de nodos	2
• Cores por nodo	8
• RAM (GB) del servidor de aplicaciones por nodo	32
• Disco duro del servidor de aplicaciones	2 discos: disco local de 300 GB + 100 GB
<b>Servidor de BD</b>	
• Número de nodos	1
• Cores por nodo	8
• RAM del servidor de BD (GB)	32
• Disco duro del servidor de BD	1 disco SAN 2 TB
<b>Servidor de BPM</b>	
• Número de nodos	1
• Cores por nodo	8
• RAM del servidor de BPM (GB)	64
• Disco duro del servidor de BPM	1 disco SAN 2 TB
<b>Information Server</b>	
• Número de nodos	1
• Cores por nodo	4
• RAM de Information Server (GB)	16
• Disco duro de Information Server	2 discos SAN (100 GB +500 GB)

## 1.3 IBM Master Data Management on Cloud Large

El plan IBM Master Data Management on Cloud Large ofrece MDM instalado en una configuración de servidor bare metal y es adecuado como Hub de MDM preproductivo y operativo. La configuración de hardware es la siguiente:

Tipo de sistema	Core Dual Xeon E5 2620
<b>Servidor de aplicaciones</b>	
• Número de nodos	2
• Cores por nodo	12
• RAM (GB) del servidor de aplicaciones por nodo	64
• Disco duro del servidor de aplicaciones	2 discos: disco local de 100 GB + 300 GB
<b>Servidor de BD</b>	
• Número de nodos	1
• Cores por nodo	12
• RAM del servidor de BD (GB)	64
• Disco duro del servidor de BD	2 disco SAN 2 TB
<b>Servidor de BPM</b>	
• Número de nodos	1
• Cores por nodo	16
• RAM del servidor de BPM (GB)	32
• Servidor de Almacenamiento BPM	2 discos SAN 2 TB
<b>Information Server</b>	
• Número de nodos	1
• Cores por nodo	4
• RAM de Information Server (GB)	16
• Disco duro de Information Server	2 discos SAN (100 GB +500 GB)

#### 1.4 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production

El plan IBM Master Data Management on Cloud Non-Production ofrece MDM instalado en un entorno de servidor virtual y es adecuado como entorno para el desarrollo, la personalización y las pruebas funcionales del Hub de MDM y los procesos relacionados.

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production incluye dos instancias de ejecución de MDM no productivas, una para pruebas de integración de desarrollo y la otra para pruebas de control de calidad. La Instancia también incluye dos instancias de MDM Developer y dos instancias de BPM Developer.

La configuración de hardware es la siguiente:

Tipo de sistema	Privado Virtual
<b>Entorno de ejecución Virtual Adicional de Master Data Management on Cloud x 2</b>	
• Nodos de servidor de aplicaciones (por entorno de ejecución virtual)	1
• Cores por nodo	8
• RAM (GB) del servidor de aplicaciones (por entorno de ejecución virtual)	16 GB
• Disco duro del servidor de aplicaciones (por entorno de ejecución virtual)	Disco SAN de 500 GB
• Nodos de servidor de BD (por entorno de ejecución virtual)	1
• Cores por nodo	4

Tipo de sistema	Privado Virtual
<ul style="list-style-type: none"> <li>RAM (GB) del servidor de BD (por entorno de ejecución virtual)</li> </ul>	8 GB
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disco duro del servidor de BD</li> </ul>	SAN de 500 GB
<b>Information Server</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de nodos</li> </ul>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cores por nodo</li> </ul>	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>RAM de Information Server (GB)</li> </ul>	16
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disco duro de Information Server</li> </ul>	2 discos SAN (100 GB +500 GB)
<b>MDM Developer x 2</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nodos de MDM Developer</li> </ul>	1 nodo por desarrollador
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cores por nodo</li> </ul>	8
<ul style="list-style-type: none"> <li>RAM (GB) por nodo de MDM Developer</li> </ul>	16 GB
<ul style="list-style-type: none"> <li>Discos</li> </ul>	2 discos locales (100 GB + 300 GB)
<b>Centro de Proceso de BPM</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de nodos</li> </ul>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cores por nodo</li> </ul>	16
<ul style="list-style-type: none"> <li>RAM (GB)</li> </ul>	16 GB
<b>Ciente de DS/QS Designer</b>	1 nodo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cores por nodo</li> </ul>	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>RAM (GB)</li> </ul>	16

### 1.5 IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer ofrece una instancia de MDM Developer adicional para el desarrollo, la personalización del Hub de MDM y los procesos relacionados.

La configuración de hardware es la siguiente:

Tipo de sistema	Privada Virtual de 2,0 GHz
<b>Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de nodos (por desarrollador)</li> </ul>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cores por nodo</li> </ul>	8
<ul style="list-style-type: none"> <li>RAM (GB)</li> </ul>	12
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disco</li> </ul>	2 discos locales (100 GB + 500 GB)

### 1.6 IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer ofrece una instancia de BPM Developer adicional para el desarrollo, la personalización del hub de Procesos de Dirección y Administración de Datos MDM.

La configuración de hardware es la siguiente:

Tipo de sistema	Xeon E3 1270 V3 3,5 GHz
<b>Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer</b>	
• Número de nodos (por desarrollador)	1
• Cores por nodo	8
• RAM (GB)	12 GB
• Disco	2 discos locales (100 GB + 500 GB)

## 1.7 IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime

IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime ofrece una instancia de MDM Virtual Runtime adicional en el plan IBM Master Data Management on Cloud Non-Production.

La configuración de hardware es la siguiente:

Tipo de sistema	Privado Virtual de 2 GHz
<b>Servidor de aplicaciones</b>	
• Nodos de servidor de aplicaciones (por entorno de ejecución virtual)	1
• Cores por nodo	8
• RAM (GB) del servidor de aplicaciones (por entorno de ejecución virtual)	16 GB
• Disco duro del servidor de aplicaciones (por entorno de ejecución virtual)	Disco SAN de 500 GB
<b>Servidor de BD</b>	
• Nodos de servidor de BD (por entorno de ejecución virtual)	1
• Cores por nodo	4
• RAM (GB) del servidor de BD (por entorno de ejecución virtual)	8 GB
• Disco duro del servidor de BD	SAN de 500 GB

## 1.8 Servicios de Configuración

Los siguientes servicios de configuración se adquieren por ID de Cliente con una medida de cargo por Compromiso.

### 1.8.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Esta configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas demostradas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "actividades de inicio"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### 1.8.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Este servicio de configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar las actividades, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, incluyendo casos prácticos de movimiento de datos como soporte a movimiento de datos únicos, puntuales (2) asesoramiento sobre prácticas recomendadas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino y movimientos de datos, según se definen en el caso



práctico de movimiento de datos) y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "Actividades"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad o en el último día del plazo de suscripción del SaaS IBM inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

## **2. Información Personal y Contenido Regulado**

Este SaaS IBM no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. 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.

El SaaS IBM no puede ser utilizado para la transmisión o el almacenamiento de cualquier información médica protegida (PHI - Protected Health Information) protegida por la Ley de portabilidad y responsabilidad de la información médica (HIPAA - Health Insurance Portability and Accountability Act and Accountability Act) de 1996 a menos que (a) IBM y el Cliente hayan firmado un acuerdo de asociación empresarial (Business Associate Agreement) aplicable, y (b) IBM proporcione al Cliente una confirmación por escrito explícita de que el SaaS IBM se puede utilizar con PHI. En ningún caso, el SaaS IBM puede utilizarse para procesar PHI como centro de atención médica bajo lo establecido por la HIPAA.