



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

IBM Commerce 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 Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Opciones de Entorno
 - IBM Commerce Service Integration Environment Option
 - IBM Order Management Service Integration Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
 - IBM Commerce Service QA Environment Option
 - IBM Order Management Service QA Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
 - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
 - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- Opciones de Suscripción Básica
 - IBM Call Center for Commerce on Cloud
 - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
 - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- IBM Commerce Service Base Subscription Options
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service Base Subscription Options
 - IBM Order Management Supply Collaboration
 - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
 - IBM Order Management Pricing
 - IBM Order Management Quoting

- IBM Order Management Configurator
- IBM Order Management Store
- IBM Order Management Store Inventory Management
- Servicios de Pago por Uso
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Servicios de Configuración y Servicios de Configuración On Demand
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

2. Métricas de Cargo

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

- a. **Cien Mil Líneas de Pedido:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el SaaS IBM. Un Pedido significa cualquier tipo de documento definido en el SaaS IBM. Las Líneas de Pedido son las líneas de artículos en un Pedido. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Líneas de Pedido gestionadas o procesadas por el SaaS IBM, redondeado al Cien Mil más cercano, durante el periodo de medición especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.
- b. **Mil Líneas de Pedido:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el SaaS IBM. Un Pedido significa cualquier tipo de documento definido en el SaaS IBM. Las Líneas de Pedido son las líneas de artículos en un Pedido. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Líneas de Pedido gestionadas o procesadas por el SaaS IBM, redondeado al millar más cercano, durante el periodo de medición especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.
- c. **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 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. 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.
- d. **50 Usuarios Autorizados:** 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 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. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al SaaS IBM, redondeado al múltiplo de 50 más cercano, durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- e. **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.
- f. **Hora:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad de Hora suficientes para cubrir el número total o parcial de Horas del SaaS IBM utilizados durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

- g. **Conexión:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Conexión es un enlace o asociación de una BD, aplicación, servidor o cualquier otro tipo de dispositivo a SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Conexiones establecidas o realizadas a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- h. **Terabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un terabyte son 2 bytes elevados a la 40ª potencia. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Terabytes procesados por el SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.

3. Cargos y Facturación

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

3.1 Derechos de Titularidad Necesarios de IBM Configure Price Quote

IBM Configure Price Quote Service está disponible bajo la métrica de cargo de 50 Usuarios Autorizados. El Cliente debe tener derechos de titularidad suficientes para sus usuarios de Ventas Directas y sus usuarios de Ventas de Partner por separado y, para mayor claridad, un derecho de titularidad para 50 Usuarios Autorizados no se puede aplicar conjuntamente a los usuarios de Ventas Directas y a los usuarios de Ventas de Partner. Los usuarios de "Ventas Directas" son los representantes de los empleados del Cliente que configuran y ofertan los precios de los productos de artículos de varias líneas o complejos para las previsiones del Cliente. Los usuarios de "Ventas de Partner" son empleados por los concesionarios o distribuidores del Cliente.

3.2 Cargos por Servicios de Configuración y de Configuración On Demand

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento Transaccional.

3.3 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.

3.4 Cargos de Pago por Uso

Los cargos de pago por uso, según se especifican en el Documento Transaccional, se aplicarán cuando el Cliente solicite la activación de la parte de pago por uso.

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

Se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de teléfono, correo electrónico y un sistema de informes de problemas en línea. IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, ubicado en la dirección online http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

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 empresarial 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

5.1 Filtrado de Casos de Soporte

Como parte del SaaS IBM, el equipo de IBM proporcionará una gestión de casos que implicará a los problemas con el SaaS IBM ("Filtrado de Casos de Soporte") a través del Cliente o de terceros autorizados del Cliente. Como parte del Filtrado de Casos de Soporte, IBM investigará el problema a través de las tareas de diagnóstico. Si se determina que la causa está relacionada con el SaaS IBM, las Extensiones soportadas por IBM (que el Cliente haya contratado a IBM en virtud de un acuerdo por separado) o la infraestructura, IBM gestionará el caso a través de la resolución de problemas. Si la solución debe proporcionarse desde un área que es responsabilidad del Cliente, IBM proporcionará todos los diagnósticos correspondientes no cubiertos en el proceso de filtrado para ayudar al Cliente, o a un tercero autorizado del Cliente, en la resolución de problemas y seguirá proporcionando la gestión de casos a través de herramientas de gestión de casos.

5.2 Ventanas de Mantenimiento

Las ventanas de mantenimiento semanal estándar de IBM actualmente están planificadas para el SaaS IBM. Estas ventanas de mantenimiento son la oportunidad para que el Cliente solicite que las versiones de la aplicación se apliquen al Entorno Productivo del Cliente. Pueden aplicarse restricciones y se requiere la coordinación con IBM. Estas ventanas de mantenimiento no necesariamente significan que los SaaS IBM estarán inactivos o no disponibles y las interrupciones del Servicio se reducirán al mínimo para las actividades de IBM. Si el Cliente tiene actividades de mantenimiento para sus Extensiones, las actividades de mantenimiento deben realizarse durante las ventanas de mantenimiento. IBM notificará al Cliente la no disponibilidad del SaaS IBM durante las ventanas de mantenimiento y el tiempo de inactividad planificado del SaaS IBM para el mantenimiento no será superior a ocho horas en un mes natural.

Pueden producirse otros tiempos de inactividad planificados y no planificados (de emergencia) y se notificará al Cliente la no disponibilidad de los SaaS IBM como mínimo con un día laborable de anticipación, a menos que IBM considere la vulnerabilidad, el riesgo de pérdida o el peligro de la integridad del Servicio es muy plausible.

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Conformidad con Safe Harbor

IBM acata el Acuerdo de Safe Harbor US-EU ("US-EU Safe Harbor Framework") establecido por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de

información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de IBM, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 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.

6.3 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.

7. Descripción de Privacidad y Seguridad de Datos

Este SaaS IBM cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y las condiciones adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en las políticas de seguridad de datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del SaaS IBM.

El SaaS IBM encripta contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y las máquinas o las redes de punto final, en función del protocolo utilizado. IBM recomienda, pero no requiere, que los datos se protejan mediante cifrado a nivel de archivo mientras están en reposo, a menos que contengan Información de Identificación Personal (PII), en cuyo caso deben cifrarse. El Cliente es responsable de garantizar que la transferencia de los contenidos se realiza a través de un protocolo seguro (SFTP, por ejemplo) durante la transmisión de los datos.

7.1 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. No se permiten datos regulados y sensibles en el SaaS IBM a menos que se especifique expresamente en este apartado, o en un acuerdo escrito entre IBM y el Cliente.

El SaaS IBM puede utilizarse para procesar, almacenar, transmitir y obtener información de PII de clientes respectivos, usuarios y personal del Cliente y otros usuarios individuales que puedan acceder al SaaS IBM, cuando así lo permita la ley. No se permiten en el SaaS IBM otros tipos de datos sensibles regulados, como Información de Identificación Personal e Información Médica Personal.

7.2 Datos de Cuentas PCI (Payment Card Industry)

El SaaS IBM no está destinado al almacenamiento, la transmisión o el procesamiento de Datos de Cuentas PCI. Para limitar el riesgo de exposición, los Datos de Cuentas PCI deben redirigirse e introducirse utilizando un iFrame u otra tecnología que pase los Datos de Cuentas PCI desde el navegador del Cliente directamente al proveedor de pagos compatible con PCI.

Si es necesario, el SaaS IBM permitirá que los Datos de Cuentas PCI atraviesen la red y se procesen en imágenes de servidor dentro del nivel de la DMZ y de la Aplicación. Los Datos de Cuentas PCI pueden procesarse en la memoria y enviarse al proveedor de pagos del Cliente, pero no se permite su transferencia a la BD ni su escritura en cualquier sistema de archivos de cualquier dispositivo con el SaaS IBM.

IBM cumplirá, mientras dure la suscripción, el estándar PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) para los controles gestionados por el SaaS IBM. Los controles aplicables se documentarán a través de un cuestionario de autoevaluación para comerciantes, versión D (SAQ D), que contiene una

Declaración de Cumplimiento (AOC), o por medio de un método de notificación apropiado según lo especificado por la norma PCI DSS.

8. General

8.1 Solicitudes de Servicio

Una "Solicitud de Servicio" es una solicitud del Cliente que queda fuera del soporte del SaaS IBM estándar, con la cual IBM puede prestar asistencia o realizar un trabajo en representación del Cliente. Algunos ejemplos de una posible Solicitud de Servicio pueden incluir, a título enunciativo pero no limitativo, lo siguiente: (1) solicitudes de datos: actualizaciones de datos, configuración de BD, consultas de BD; (2) operaciones de archivo: búsqueda, movimiento, análisis, provisión de archivos; (3) la solicitud del Cliente de reinicio fuera de las Ventanas de Mantenimiento: Aplicación o servidor; (4) la resolución de problemas de entrada generada por el usuario, por ejemplo, un usuario que ha modificado de forma inadvertida la integridad de los datos de la Aplicación, que sólo puede resolverse a través de la intervención técnica; (5) mantenimiento de punto de integración que implica a dependencias de terceros o partners de servicio; (6) cambio de una regla de firewall no relacionada con un problema de soporte del SaaS IBM; (7) ejecución de un informe en la BD; (8) cambios en el esquema de la BD; (9) cambios en los puntos de integración que requieren cambios en la infraestructura, es decir, firewalls, mensajería, etc.; y (10) cambios de menor importancia en los datos.

Cada Solicitud de Servicio se mide en unidades de 30 minutos. Por ejemplo, las Solicitudes de Servicio que requieren 30 minutos o menos de servicios de soporte cuentan como una Solicitud de Servicio en la asignación mensual. Las Solicitudes de Servicio que requieren una hora de servicios de soporte cuentan como dos Solicitudes de Servicio en la asignación mensual.

El SaaS IBM incluye una asignación mensual de cincuenta (50) horas, dividida en cien (100), unidades de Solicitud de Servicio de treinta (30) minutos. Las unidades de Solicitud de Servicio no utilizadas no pasan al mes siguiente. Pueden adquirirse Unidades de Solicitud de Servicio adicionales.

8.2 Referencia del Cliente

El Cliente acepta que IBM puede citar el nombre de la compañía del Cliente y la naturaleza general del SaaS IBM y los servicios relacionados que IBM proporciona al Cliente a otros Clientes de IBM y Clientes potenciales como una indicación de la experiencia de IBM, a menos que tanto el Cliente como IBM acuerden específicamente lo contrario por escrito.

8.3 Uso de Datos del Cliente por parte de IBM

IBM puede compilar y analizar datos de resumen, agregados y anónimos relacionados con el uso de los SaaS IBM por parte del Cliente y puede preparar informes, estudios, análisis y otros productos de trabajo derivados de la compilación y del análisis (lo que conjuntamente se conoce como "Datos Compilados"). IBM conserva los derechos de propiedad sobre los Datos Compilados. IBM puede copiar los datos del Cliente a un servidor de Prueba del Entorno de Prueba con la única finalidad de probar y mejorar la calidad de los productos de IBM.

8.4 Obligaciones Tras la Terminación

Además de las obligaciones posteriores a la terminación establecidas en el Acuerdo, tras el vencimiento o la terminación del Acuerdo o de esta Descripción de Servicio por cualquier razón:

- a. IBM, sin cargo adicional y previa solicitud por escrito del Cliente presentada dentro de los 30 días después del vencimiento o la terminación, proporcionará una copia completa de los datos transaccionales actuales de Cliente al Cliente, en un formato disponible de forma nativa dentro de la Aplicación y, después de proporcionar los datos, borrará los datos archivados.
- b. Si el Cliente requiere un plan de terminación formal, cualquier esfuerzo o gasto en que incurra IBM para dar soporte a la transición de los Entornos a un centro de datos que no sea de IBM se definirá en un acuerdo por separado bajo los precios y condiciones que acuerden las partes.

9. Indemnización a cargo del Cliente

En relación con el SaaS IBM expuesto en este documento, el Cliente se compromete a indemnizar, defender y eximir a IBM frente a cualquier reclamación de terceros derivada de o relacionada con 1) cualquier contenido creado dentro de un Entorno por el Cliente o un tercero designado por el Cliente, o de otro modo proporcionado, cargado o transferido a un Entorno por el Cliente o un tercero designado por el Cliente (lo anteriormente expuesto excluye el contenido proporcionado por IBM o en representación de IBM, si existe), 2) los datos creados dentro del SaaS IBM por el Cliente o en

representación del Cliente, o proporcionados, cargados o transferidos al Entorno por parte del Cliente, o 3) la infracción de las restricciones de uso del SaaS IBM según lo establecido en el Acuerdo por el Cliente o los Usuarios del SaaS IBM del Cliente, siempre que: (i) se aporte al Cliente una pronta notificación por escrito de dicha reclamación; (ii) el Cliente tenga el control exclusivo de la defensa y la resolución de estas reclamaciones; y (iii) IBM proporcione toda la información y asistencia razonablemente solicitada por el Cliente, corriendo el Cliente exclusivamente con los gastos.

10. Servicios de un Tercero

El SaaS IBM puede contener integraciones y enlaces, o ser utilizado para acceder, a Servicios de un Tercero. El acceso a Servicios de un Tercero se 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.

El Cliente es responsable de firmar y cumplir acuerdos independientes con los terceros para el acceso, o el uso, de los Servicios. IBM no proporciona estos Servicios de un Tercero en virtud de esta oferta en el SaaS IBM. Excepto en la medida en que el Cliente pueda adquirir por separado dichos Servicios de un Tercero a IBM en una transacción separada, IBM no será parte en ningún acuerdo independiente y, como condición explícita del Acuerdo, el Cliente acepta cumplir las condiciones de estos acuerdos independientes, en la medida que desee utilizarlos conjuntamente con el SaaS IBM. Si el Cliente, personalmente o bajo un representante, un usuario de SaaS IBM o un usuario final consiente la transmisión de Contenido al Servicio de un Tercero enlazado con el SaaS IBM o accesible por éste, el Cliente, el usuario del SaaS IBM y el usuario final permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se considerará como llevada a cabo únicamente entre el Cliente y el tercero que ofrece el Servicio de un Tercero.

11. Normas de Oferta

Este apartado describe las normas de oferta que describen ciertos límites funcionales y técnicos y los parámetros de cada Suscripción Base ("Normas de Oferta"). A menos que se acuerde lo contrario por escrito entre IBM y el Cliente, el uso por parte del Cliente del SaaS IBM y cualquier implementación o configuración del SaaS IBM y de las Extensiones permitidas está sujeto a los límites y parámetros descritos en las Normas de Oferta establecidas a continuación. El uso que supere los límites y parámetros siguientes requiere el acuerdo por escrito de IBM y puede suponer cargos adicionales por el SaaS IBM, además de los cargos por los servicios de implementación o personalización asociados. Las Normas de Oferta varían entre las Suscripciones Base y se describen en los subapartados siguientes.

11.1 Normas de la Oferta IBM Commerce Service

El estándar de programación xC se define en el IBM Commerce Service Knowledge Center. El estándar de programación xC ha sido diseñado para evitar la necesidad de modificar las Extensiones del Cliente cuando se implementen las futuras Actualizaciones Iniciadas por IBM para IBM Commerce Service. El Cliente se compromete a implementar sus Extensiones en conformidad con el estándar de programación xC.

El pico de líneas de pedido por hora soportado por IBM Commerce Service aumenta a medida que el número de líneas anuales aumenta. Si el Cliente requiere aumentar el pico de líneas por hora sobre una base temporal o permanente, debe solicitarse el componente de "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Si se supera esta cifra, el rendimiento del SaaS IBM puede degradarse y el SLA ya no se aplicará. Puede adquirirse capacidad adicional a través de la compra de IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Esta tabla indica el pico de líneas por hora soportado para la cantidad de unidades de derecho de titularidad de Cien Mil Líneas de Pedido suscritas:

Unidades de Cien Mil Líneas de Pedido Suscritas	Pico de Líneas de Pedido por Hora
1	150
2 a 5	300
6 a 10	675
11 a 17	1.020
18 a 25	1.365

Unidades de Cien Mil Líneas de Pedido Suscritas	Pico de Líneas de Pedido por Hora
26 a 37	2.055
38 a 50	2.745
51 a 75	4.500
76 a 100	6.000
101 a 125	7.500
126 a 250	9.000
251 a 275	10.500
276 a 500	15.000
501 a 750	21.000
751 a 1.000	30.000
1.001 a 1.250	39.000
1.251 a 2.500	75.000
2.501 a 3.750	120.000
3.751 a 5.000	240.000
A partir de 5.001	A determinar por parte de IBM en base a los requisitos actuales

Por ejemplo: un Cliente que se ha suscrito a 16 unidades de Cien Mil Líneas de Pedido puede tener un Pico de Líneas de Pedido por Hora de 1.020 líneas. La suscripción a "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" permite al Cliente aumentar su capacidad en mil Líneas de Pedido en cualquier hora por derecho de titularidad de Mil Líneas de Pedido. Pueden adquirirse múltiples unidades adicionales para aumentar la capacidad en múltiplos de 1.000 líneas de pedido por hora.

Artículo	Norma de Oferta
Cargas de Inventario	Las actualizaciones de inventario deben ser cambios delta que resulten en no más del 10% del catálogo total que se transfiere al SaaS IBM en cualquier periodo de quince minutos de despliegue.
Promedio de Líneas por Carro	Especificado en el Documento Transaccional
Tamaño del Catálogo	Especificado en el Documento Transaccional
Compradores Registrados	Especificado en el Documento Transaccional

11.2 Normas de la Oferta IBM Order Management Service

El pico de líneas de pedido por hora soportado por Order Management Service aumenta a medida que el número de líneas anuales aumenta. Si el Cliente requiere aumentar el pico de líneas por hora sobre una base temporal o permanente, debe solicitarse el componente de "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Si se supera esta cifra, el rendimiento del SaaS IBM puede degradarse y el SLA ya no se aplicará. Puede adquirirse capacidad adicional a través de la compra de IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Esta tabla indica el pico de líneas por hora soportado para la cantidad de unidades de derecho de titularidad de Cien Mil Líneas de Pedido suscritas:

Unidades de Cien Mil Líneas de Pedido Suscritas	Pico de Líneas de Pedido por Hora
1	500
2 a 5	2.500
6 a 10	5.000
11 a 17	6.000
18 a 25	9.000

Unidades de Cien Mil Líneas de Pedido Suscritas	Pico de Líneas de Pedido por Hora
26 a 37	10.000
38 a 50	18.000
51 a 75	20.000
76 a 100	24.000
101 a 125	30.000
126 a 250	40.000
251 a 275	50.000
276 a 500	60.000
501 a 750	70.000
751 a 1.000	80.000
1.001 a 1.250	120.000
1.251 a 2.500	155.000
2.501 a 3.750	260.000
3.751 a 5.000	360.000
5.001 a 7.500	500.000
7.501 a 10.000	800.000
A partir de 10.001	A determinar por parte de IBM en base a los requisitos actuales

Por ejemplo: un Cliente que se ha suscrito a 42 unidades de Cien Mil Líneas de Pedido puede tener un Pico de Líneas de Pedido por Hora de 18.000 líneas. La suscripción a "Additional Peak Hourly Lines Capability" permite al Cliente aumentar su capacidad en mil Líneas de Pedido en cualquier hora por derecho de titularidad de Mil Líneas de Pedido. Pueden adquirirse múltiples unidades adicionales para aumentar la capacidad en múltiplos de 1.000 líneas de pedido por hora.

En esta tabla se indican otras normas de oferta y volúmenes que se aplican al SaaS IBM:

Artículo	Norma de Oferta
Cargas de Inventario	Las actualizaciones de inventario deben ser cambios delta que resulten en no más del 10% del catálogo total que se transfiere al SaaS IBM en cualquier período de quince minutos de despliegue.
Promedio de Líneas por Pedido	Especificado en el Documento Transaccional
Tamaño del Catálogo	Especificado en el Documento Transaccional

11.3 Normas de la Oferta IBM Configure Price Quote Service

Las Normas de la Oferta IBM Configure Price Quote Service se especifican en el Documento Transaccional.

12. Definiciones

Aplicación: los productos de software de IBM que proporcionan la funcionalidad básica para el SaaS IBM, incluyendo el original y todas copias completas o parciales: 1) datos e instrucciones legibles por máquina, 2) componentes, 3) contenido audiovisual (como imágenes, texto, grabaciones o fotos), 4) materiales bajo licencia relacionados, y 5) documentos o claves de uso de licencia y documentación, que proporciona IBM y a los cuales el Cliente puede acceder a través del SaaS IBM.

Desastre: un evento natural o provocado por el hombre que interrumpa las operaciones de la infraestructura y los sistemas de tecnología vital que crean una interrupción compleja o irreversible del SaaS IBM, tal como se define en el Plan de Recuperación tras Desastres.

Plan de Recuperación tras Desastres: proporciona los criterios detallados necesarios para tomar la decisión de declarar una Desastre, y los procedimientos necesarios para activar el centro de

recuperación tras desastres en el caso de un Desastre que tenga impacto en el sitio principal. El Plan de Recuperación tras Desastres se revisa y prueba cada año.

Entorno: también denominado **Entorno de Aplicación**, hace referencia a una instancia desplegable de la Aplicación, incluida la infraestructura necesaria para dar soporte a la Aplicación para su uso previsto, y hace referencia al Entorno de Integración, el Entorno de Prueba, el Entorno Preproductivo, el Entorno Productivo o el Entorno de Recuperación tras Desastres, según lo requiera el contexto.

Extensiones: son los artefactos de software y la configuración proporcionados por el Cliente, o un tercero autorizado por el Cliente, para ampliar el SaaS IBM mediante la implementación del flujo de proceso del negocio del Cliente, la gestión de las necesidades de datos específicas y el suministro de marca específica para el Cliente, como soporte a las necesidades del negocio del Cliente. Esto puede ser, a título enunciativo pero no limitativo, código de software, extensiones de BD, secuencias de mandatos o archivos creados para personalizar la utilización del Cliente del SaaS IBM, incluyendo Integraciones con Servicios de un Tercero u orígenes de datos. Las Extensiones son responsabilidad del Cliente.

Entrada en Funcionamiento: es la activación del Sitio del Entorno Productivo para su uso por parte del Cliente para actividades del negocio normales y/o para el uso por parte del Cliente en la prestación de servicio, de cualquier modo, a sus respectivos clientes y/o el uso por parte de Cliente como soporte para la generación de ingresos.

Integración/Interfaz/Proceso de Datos: cada uno se refiere a cualquier punto de comunicación o interfaz desde el SaaS IBM a sistema o servicio externo (para IBM). Las Integraciones/Interfaces/Procesos de Datos pueden ser entre sistemas ERP back-end del Cliente, sistemas de partners o procesos de datos como las cargas de datos. Las Integraciones/Interfaces/Procesos de Datos normalmente se utilizan para los mecanismos de intercambio de datos, y pueden monitorizarse.

Cuenta de Datos PCI (Payment Card Industry): información del titular de una cuenta de propietario de tarjeta contenida en una tarjeta de pago o asociada con una transacción de tarjeta de pago, incluyendo las principales tarjetas de débito, crédito, prepago, monedero electrónico, cajero automático, tarjetas de PDV, incluyendo CHD y SAD bajo las directrices de seguridad y gestión establecidas por el estándar PCI DSS.

Prueba de Rendimiento: se utiliza para validar la capacidad del SaaS IBM para soportar volúmenes de tráfico/transaccionales especificados por el Cliente y dimensionados por IBM.

Información de Identificación Personal (PII): es cualquier información que identifica a una persona o proporciona información de identificación relativa a un individuo. El concepto de PII incluye información que se refiere a los individuos a título personal (por ejemplo, dirección del domicilio de una persona), así como la información que se refiere a los individuos en su capacidad profesional o empresarial (por ejemplo, la dirección comercial de un individuo). El concepto de PII también incluye datos de dominio público acerca de un individuo, como la información disponible en Internet. Bajo PII se incluye información proporcionada por el propio individuo a través de formularios de recogida de datos, la información observada sistemáticamente acerca de los individuos (por ejemplo, la finalización de la actividad de formación de un individuo u otras conductas o actividades) y la información inferida por un procesador o un controlador de datos acerca de los individuos (por ejemplo, la propensión de un individuo para comprar un determinado producto o su experiencia). Cabe señalar que los requisitos de privacidad de datos de Austria, Liechtenstein y Suiza también tienen en cuenta la información relacionada con las entidades legales (como los nombres de empresa) para ser considerada como PII. En algunos países se denominan Datos Personales a la información PII.

Objetivo de Punto de Recuperación: es el período máximo tolerable en el cual los datos podrían desaparecer de un servicio de TI debido a un Desastre.

Objetivo de Tiempo de Recuperación: plazo objetivo de tiempo, y nivel de servicio, durante el cual debe restaurarse un proceso de negocio tras la declaración de un Desastre, para evitar consecuencias inaceptables asociadas con una interrupción de la continuidad del negocio.

Parque de Seguridad: es un fix para una vulnerabilidad relacionada con la seguridad que afecta a la Aplicación.

SPII (Información de Identificación Personal Sensible): es Información de Identificación Personal (PII) que requiere unas directrices de gestión más estrictas que otros tipos de información de identificación personal a causa del mayor riesgo para un individuo si se ven comprometidos los datos.

SPII incluye:

- Números de DNI nacionales
- Identificadores de seguridad social o seguros personales
- Números de cuenta bancaria
- Información del pasaporte
- Información de carnet de conducir
- Información de estudiante
- Números de tarjeta de crédito o débito
- Información de salud personal
- Información de seguros médicos

El estado de ciudadanía o el estado migratorio de un individuo, la información médica, étnica, religiosa, de orientación sexual o estilo de vida, el nombre de soltera de la madre, la fecha de nacimiento y las contraseñas de cuentas, si se utiliza en combinación con la identidad de un individuo (directamente o deducido indirectamente) se considera también PII Sensible.

SPII también incluye otros datos considerados como información personal sensible en virtud de las leyes locales aplicables al uso por parte del Cliente del SaaS IBM.

Servicios de un Tercero: son servicios de datos de un tercero, BD, servicios web, software u otro contenido de un tercero al cual se accede a través del SaaS IBM.

Actualización: es una nueva versión o revisión de la Aplicación base que sustituye a una versión o revisión anterior, y que por lo general incluye nuevas características y funciones. Normalmente, una actualización es tratada como Versión Iniciada por IBM, como se ha definido anteriormente.

Apéndice A

1. Descripción de SaaS IBM

IBM Commerce on Cloud proporciona funcionalidad de venta y fulfillment de aplicaciones. IBM gestiona la infraestructura (red, almacenamiento y recursos informáticos), proporciona actualizaciones para la aplicación y mantiene la infraestructura y los controles de seguridad y privacidad aplicables.

El SaaS IBM está diseñado para que el Cliente pueda aplicar Extensiones para satisfacer las necesidades únicas de negocio de los Clientes.

1.1 Suscripciones Base

A continuación se describen las opciones de suscripción de SaaS IBM (cada una de ellas, una "Suscripción Base") que están disponibles como SaaS IBM aplicable. El Documento Transaccional identifica las Suscripciones Base que se han adquirido. Las referencias al SaaS IBM en este documento se aplican a las Suscripciones Base adquiridas.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service es un SaaS IBM de comercio electrónico que permite la venta digital para B2C y B2B, de manera indirecta a través de partners de canal o de todo ello simultáneamente. Entre las características principales se incluye lo siguiente:

- a. Marketing de Gestión de Catálogos y Tipos de Promoción
- b. Gestión de Contratos
- c. Navegación y Búsqueda
- d. Soporte de Precios
- e. Soporte de Integración de Sistemas
- f. Creación y Gestión de Varios Escaparates

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service es un SaaS IBM de gestión de pedidos omnicanal que permite que las fuentes internas y externas de suministro cumplan los niveles de servicio y las reglas de negocio del Cliente. El SaaS IBM consolida pedidos a través de múltiples canales para proporcionar un único punto de vista de la demanda, el inventario y el suministro por las redes globales a través de la colaboración con los proveedores de los Clientes. El SaaS IBM se integra con procesos de almacén, financieros, fiscales de pago y otros procesos internos y externos.

IBM Order Management Service incluye:

- a. Gestión de Pedidos Distribuidos
Agrega, gestiona y monitoriza los pedidos de todos los canales. El motor de aprovisionamiento inteligente coordina el fulfillment en toda la empresa ampliada. Proporciona un repositorio único para modificar, cancelar, realizar el seguimiento y monitorizar el ciclo de vida del pedido.
- b. Visibilidad de Inventario Global
Consolida la información de inventario de múltiples sistemas, generando una visión única de todo el suministro y la demanda. Proporciona vistas de inventario específicas por rol.
- c. Logística Inversa
Enlaza múltiples solicitudes de devolución/reparación con los pedidos de venta originales, para permitir el seguimiento del ciclo de vida de reparación. Realiza el seguimiento inverso del inventario hasta la ubicación original adecuada, en base a reglas de negocio.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service es un SaaS IBM que permite los aspectos siguientes:

- a. Configurador
Personalizar productos y servicios en base a múltiples opciones y reglas de negocio específicas de cada artículo.

- b. Precios
Gestionar y actualizar precios de productos y servicios para los segmentos de mercado aplicables del Cliente.
- c. Ofertas
Permite la creación de múltiples ofertas y permite la negociación y la conversión de la oferta aceptada en un pedido.
- d. Catálogo
Suministra información de catálogo a través de la cadena de demanda y gestiona la venta de servicios de productos, paquetes, piezas y accesorios.

1.2 Despliegue de Actualizaciones Iniciadas por IBM

IBM realiza las actualizaciones y el mantenimiento necesarios del SaaS IBM, lo cual incluye la implementación de actualizaciones, parches y Parches de Seguridad (colectivamente, "Actualizaciones Iniciadas por IBM"). La implementación de Actualizaciones Iniciadas por IBM no cuenta para la asignación mensual de Solicitudes de Servicio del Cliente.

De vez en cuando, las Actualizaciones Iniciadas por IBM pueden reemplazar o retirar funciones, salidas de usuario o API proporcionadas por el SaaS IBM. Durante un período de 180 días después de la Actualización Iniciada por IBM, IBM seguirá dando soporte a las funciones, salidas de usuario y API retiradas. IBM proporcionará al Cliente alternativas de solución prescritas y estándares de programación actualizados de IBM. Antes del final del periodo de 180 días, el Cliente se compromete a dejar de utilizar las funciones, salidas de usuario y API retiradas, eliminar todas las referencias dentro de las Extensiones y estar en conformidad con el estándar de programación actualizado de IBM.

IBM proporcionará al Cliente un aviso con 90 días de antelación para implementar la actualización iniciada por IBM en el Entorno Productivo, y proporcionará al Cliente un aviso con 30 días de antelación para la aplicación del Parche de Seguridad en el Entorno Productivo. IBM puede, sin embargo, aplicar los Parches de Seguridad que IBM considere necesarios para corregir las vulnerabilidades y las exposiciones significativas en la capa de aplicación e infraestructura del Entorno Productivo sin previo aviso ni período de prueba del Cliente.

IBM proporcionará al Cliente un período de prueba de 60 días para probar en los Entornos de Integración y Prueba antes de la promoción de la Actualización Iniciada por IBM al Entorno Preproductivo y Productivo. IBM proporcionará al Cliente un período de prueba de 30 días en los Entornos de Integración y Prueba antes de la promoción del Parche de Seguridad al Entorno Preproductivo y Productivo (colectivamente, el "Período de Pruebas de Control de Calidad" aplicable).

Una vez completada la Actualización Iniciada por IBM dentro del Período de Pruebas de Control de Calidad, el Cliente notificará a IBM cualquier problema o advertirá que IBM puede promocionar la Actualización Iniciada por IBM a los Entornos Preproductivo y Productivo dentro del plazo de 30 días inmediatamente posterior a la aprobación del Cliente.

Si una Actualización Iniciada por IBM sigue sin implementarse en el Entorno Productivo tras el vencimiento del Período de Pruebas de Control de Calidad debido a un problema que se encuentra dentro de una Extensión:

- a. el Cliente tendrá 15 días para resolver el problema y conceder permiso para promocionar la Actualización Iniciada por IBM;
- b. ninguna de las garantías previstas en el Acuerdo se aplicará al SaaS IBM;
- c. IBM puede facturar al Cliente los gastos adicionales en que incurra IBM para dar soporte al SaaS IBM no actualizado; y
- d. IBM puede, a discreción propia, dar al Cliente un aviso con 30 días de antelación de que el acceso del Cliente al SaaS IBM se suspenderá a menos que la Actualización Iniciada por IBM haya sido promocionada al Entorno Productivo. Con independencia de lo anterior, si IBM no puede promocionar una Actualización Iniciada por IBM debido a que el Cliente retira su consentimiento debido a un problema no resuelto complejo, IBM puede, a discreción propia, trabajar con el Cliente para definir un plan de resolución y promoción de mutuo acuerdo.

Si IBM determina que, como resultado de la no promoción de una Actualización Iniciada por IBM al Entorno Productivo, existe o potencialmente puede existir una vulnerabilidad de seguridad de alta

gravedad, IBM puede suspender de forma inmediata el acceso del Cliente al SaaS IBM hasta que la Actualización Iniciada por IBM se haya promocionado.

En caso de que la Actualización Iniciada por IBM siga sin implementarse en el Entorno Productivo debido a un Problema de una Extensión, o si la falta de autorización del Cliente para promocionar el cambio no se ha debido al efecto de la Actualización Iniciada por IBM en las Extensiones, el Cliente se compromete a indemnizar, defender y eximir a IBM frente a cualquier reclamación de terceros que surja en relación con el uso del SaaS IBM posterior al Período de Pruebas de Control de Calidad en la medida que dicha reclamación pudiera haberse evitado mediante la implementación de la Actualización Iniciada por IBM.

1.3 Extensiones

Las Extensiones permiten al Cliente configurar el SaaS IBM para satisfacer las necesidades de negocio del Cliente mediante la creación de extensiones de software para la Aplicación de SaaS IBM. Las Extensiones son contenido proporcionado en el uso del SaaS IBM y no forman parte del SaaS IBM. El Cliente es responsable del desarrollo, la gestión, el mantenimiento y el soporte de todas las Extensiones. El Cliente puede contratar por separado con IBM o un contratista tercero autorizado específicamente por escrito por IBM la creación de Extensiones.

- a. Las Extensiones creadas por el Cliente están sujetas a los siguientes términos y condiciones adicionales:
 - (1) El Cliente se compromete a cumplir las Normas de Oferta en relación con el desarrollo y la entrega de Extensiones.
 - (2) IBM tendrá el derecho de revisar y aprobar o rechazar los documentos de diseño, planes de pruebas, resultados de pruebas y código objeto para las Extensiones de cara al cumplimiento de las condiciones del Acuerdo.
 - (3) IBM puede requerir al Cliente la realización de pruebas de rendimiento, especificadas por IBM. El Cliente facilitará dichos documentos de diseño, planes de pruebas, resultados de pruebas y código objeto a IBM para su revisión en un tiempo razonable antes de la salida al entorno real del SaaS IBM y cooperará con IBM en la resolución de los problemas identificados por IBM.
 - (4) El Cliente se compromete a disponer y realizar el mantenimiento de un programa de prevención de introducción en las Extensiones de malware, como virus, troyanos, ataques de denegación de servicio y otras tecnologías de encubrimiento e interrupción.
 - (5) IBM puede monitorizar y escanear las Extensiones para buscar vulnerabilidades de seguridad y/o malware. IBM puede eliminar las Extensiones de cualquier entorno de SaaS IBM o suspender el SaaS IBM hasta que se resuelva la vulnerabilidad de seguridad o el problema de malware.
 - (6) Las Extensiones no incluirán o agregarán ningún producto tercero de software comercial o empaquetado que funcione de manera independiente del SaaS IBM, y se prohíbe la adición de cualquier software tercero comercial o empaquetado.
 - (7) El Cliente es responsable de formar y mantener al personal con un nivel adecuado de conocimientos y experiencia para trabajar con el SaaS IBM y las Extensiones durante la vigencia de la suscripción. Cualquier formación o asistencia educativa que se requiera irá a cargo del Cliente. En caso de que IBM determine que el Cliente no es capaz de realizar sus tareas requeridas con una asistencia razonable, IBM, a discreción propia, puede requerir que el Cliente contrate actividades de transferencia de conocimiento práctico a personal de servicios profesionales de IBM. Tales actividades de transferencia de conocimiento irán, a menos que sean entre IBM y sus filiales, a expensas del Cliente. IBM proporcionará dicha formación al Cliente a petición del Cliente por un cargo adicional.
 - (8) El Cliente, o sus licenciados, conserva todos los derechos, titularidades e intereses o licencia en y para las Extensiones proporcionadas a IBM para alojar con el SaaS IBM. El Cliente declara y garantiza a IBM que el Cliente tiene todos los derechos necesarios para proporcionar las Extensiones del Cliente a IBM para su alojamiento con el SaaS IBM y que ni las Extensiones del Cliente ni el alojamiento por parte de IBM con el SaaS IBM infringe ninguna patente o copyright de terceros.
 - (9) El Cliente concede a IBM, sobre una base totalmente pagada, a escala mundial, sin royalties, revocable y sublicenciable, todos los derechos y licencias, y acepta obtener con rapidez y

mantener vigentes los Consentimientos Necesarios, para todas las Extensiones, que se necesiten para que IBM y sus subcontratistas puedan alojar las Extensiones y de cumplir con sus obligaciones. Si se le solicita, el Cliente proporcionará a IBM pruebas de tales derechos, licencias o Consentimientos Necesarios. IBM quedará libre de sus obligaciones en la medida en que se vean afectadas por el incumplimiento del Cliente para obtener y proporcionar con rapidez a IBM cualquier derecho, licencia o Consentimiento Necesario. En este párrafo, "Consentimiento Necesario" significa cualquier consentimiento, licencia o autorización necesaria para dar a IBM y sus subcontratistas el derecho o la licencia para acceder, utilizar y/o modificar en formato electrónico y en otros formatos exclusivamente según sea necesario para la ejecución bajo esta Descripción del Servicio, incluyendo la realización de trabajos derivados, las Extensiones, sin infringir la propiedad o los derechos de propiedad intelectual de los proveedores, licenciarios o propietarios de las Extensiones.

- (10) El Cliente se asegurará de que el código, los datos y otros artefactos introducidos por el Cliente a través de las Extensiones no aumenten el riesgo de seguridad o requieran requisitos de certificación adicionales a menos que IBM lo acepte explícitamente a través de una enmienda o anexo a esta Descripción del Servicio. Sin limitación de todo lo anterior, el Cliente: (a) realizará escaneos de vulnerabilidades de código estático y aplicaciones web en todas las Extensiones para identificar posibles exposiciones de seguridad; y (b) revelará a IBM por escrito la existencia de cualquier exposición identificada mediante un escaneo de vulnerabilidades que se incluya o se proporcione en relación con las Extensiones.
- b. El Cliente es responsable de desplegar y realizar todas las pruebas de Extensiones en los Entornos de Integración y Prueba.
- c. Antes de la entrada en funcionamiento, el Cliente despliega las Extensiones en los Entornos Preproductivo, Productivo y Recuperación tras Desastres.
- d. Tras la entrada en funcionamiento del Cliente, IBM desplegará las Extensiones en los Entornos Preproductivo, Productivo y Recuperación tras Desastres a través de una Solicitud de Servicio.
- e. Los despliegues adicionales de Integración, Prueba, Preproductivo o Productivo que deba ejecutar IBM como soporte a las Extensiones, como la creación de Extensiones o la activación de otros componentes integrados, pueden describirse en una especificación de trabajo entre IBM y el Cliente, y estarán sujetos a cargos independientes facturados de acuerdo con las condiciones y las tarifas contenidas en la especificación de trabajo.

1.4 Entornos de SaaS IBM

El SaaS IBM básico proporciona la infraestructura funcional para ejecutar el software para el cual IBM proporciona el soporte y la red necesaria, hardware y actualizaciones del sistema. Como parte de la Suscripción Base, IBM proporciona uno de cada uno de los siguientes entornos. Los entornos adicionales o los entornos autónomos están disponibles bajo petición y con una tarifa adicional.

- **Entorno de Integración**

Proporciona una única instancia, funcionalmente equivalente, de producción y la infraestructura de soporte utilizada exclusivamente para la integración y las pruebas funcionales del nuevo SaaS IBM, incluyendo la Aplicación y cualquier Extensión. El Entorno de Integración se anticipa para ser desplegado varias veces por día con el fin de llegar a una compilación que esté lista para ser desplegada en el Entorno de Prueba.

- **Entorno de Prueba, también conocido como Entorno de Control de Calidad**

Proporciona una única instancia, funcionalmente equivalente, de producción y la infraestructura de soporte utilizada exclusivamente para el control de calidad, el rendimiento y las pruebas finales del nuevo SaaS IBM, incluyendo la Aplicación y cualquier Extensión. El Entorno de Prueba sólo tiene flujos estables de código desplegados en preparación de la última promoción a los Entornos Preproductivo, Productivo y Recuperación tras Desastres.

- **Entorno Preproductivo**

Proporciona una réplica de producción limitada para el despliegue y pruebas de aceptación del Cliente de las configuraciones de la Aplicación final con cualquier Extensión. Este entorno se mantiene dentro de los estándares operativos y de cumplimiento de producción en todo momento, pero no está cubierto como parte del Acuerdo de Nivel de Servicio. Esta es la ubicación principal de

las pruebas de aceptación del usuario realizadas por el Cliente y la evaluación/prueba final de rendimiento antes de la entrada en funcionamiento en producción.

- **Entorno Productivo**

El punto final de inactividad para todo el software en "ejecución" en la gestión del ciclo de vida del SaaS IBM. El acceso a este sistema está restringido exclusivamente al personal de IBM o a los usuarios autorizados. El Entorno Productivo comprende la Aplicación, sistemas e infraestructura de sistemas de soporte, a los cuales los usuarios finales y los Clientes de una organización acceden y utilizan sobre una base operativa para ejecutar sus procesos y transacciones de negocio.

- **Entorno de Recuperación tras Desastres**

Proporciona una réplica de producción limitada con capacidad para alojar los volúmenes de suscripción y que está sincronizado con el Entorno Productivo y se mantiene en estado latente en la infraestructura Preproductivo. El Entorno de Recuperación tras Desastres se mantiene en un estado siempre a punto, para un caso inevitable en que el centro de datos de producción sea irrecuperable e IBM declare un Evento de Desastre. Cuando se active el Entorno de Recuperación tras Desastres, el Entorno Preproductivo no estará disponible.

1.5 Integración de SaaS IBM

El SaaS IBM admite varios métodos de integración con servicios de soporte y heredados. Las siguientes capacidades se proporcionan como parte del SaaS IBM, con o sin el uso de circuitos virtuales o físicos.

- Interfaz de programación de aplicaciones (API)

Un conjunto de rutinas, protocolos y herramientas para la creación de software y aplicaciones.

- Cola de Mensajes (MQ)

Proporciona comunicación entre procesos (IPC), o comunicación entre subprocesos dentro del mismo proceso. Esto permite que el SaaS IBM, a través de conexiones Java Messaging Service (JMS) de salida, sea un punto final para las redes de MQ o las comunicaciones punto a punto. El SaaS IBM no proporciona un punto de conexión de entrada ni enrutamiento entre dos (2) o más puntos finales que no formen parte del SaaS IBM.

- Protocolo Seguro de Transferencia de Archivos (SFTP) o Protocolo de Transferencia de Archivos SSH

Es un protocolo de red que proporciona acceso a archivos, transferencia de archivos y gestión de archivos a través de un flujo de datos seguro y fiable. El SaaS IBM proporciona un servidor SFTP para transferencias de archivos entrantes destinados a ser consumidos por las Extensiones. La transferencia de salida desde el SaaS IBM de datos, y los informes, se puede lograr a través de un cliente SFTP basado en Java, incrustado en la Aplicación o las Extensiones. Las transferencias SFTP requieren cifrado a nivel de archivo para proteger los datos en reposo.

1.6 Monitorización

IBM proporciona la siguiente monitorización diseñada para evaluar el SaaS IBM, desde el estado del hardware hasta el rendimiento del SaaS IBM:

- Monitorización de la Infraestructura de Cloud

Monitoriza el estado y el buen comportamiento de la plataforma de infraestructura cloud.

- Monitorización de la Aplicación

Monitoriza el estado y el buen comportamiento de la Aplicación.

- Monitorización Sintética

"Pulsación de usuario simulada" para monitorizar el estado y el buen comportamiento de las Extensiones que funcionan junto con la Aplicación.

a. Monitorización de Entorno Productivo

(1) IBM responderá a las monitorizaciones de la plataforma de acuerdo con la severidad y el impacto de la anomalía. IBM tratará la falta de disponibilidad de la Aplicación detectada como un caso de soporte de Severidad 1 y empezará a realizar un filtrado del problema.

(2) IBM proporcionará monitorización de los casos de uso sintético desarrollados por el Cliente y monitorizará y abrirá el caso de soporte adecuado en función del impacto en el SaaS IBM y empezará el filtrado del problema. La monitorización sintética se limita a la monitorización de

las "pulsaciones de usuario simuladas". IBM monitoriza la monitorización sintética del Cliente para evaluar la disponibilidad del SaaS IBM desde la perspectiva del usuario. Esto se logra mediante un método automatizado de simulación de las rutas de pulsación de una experiencia de usuario determinada.

b. **Monitorización de Entorno No Productivo**

- (1) IBM tratará la falta de disponibilidad de la Aplicación detectada en un Entorno de Prueba o Preproductivo como un caso de soporte de Severidad 2 y empezará a realizar un filtrado del problema. Si el problema queda dentro de un área de responsabilidad del Cliente, IBM lo notificará al Cliente y seguirá realizando un seguimiento del caso.
- (2) IBM tratará la falta de disponibilidad de la Aplicación detectada en un Entorno de Integración como un caso de soporte de Severidad 3 y resolverá el problema mediante la restauración de la última copia de seguridad funcionalmente operativa conocida o mediante la reinstalación.

1.7 Copia de Seguridad

IBM realizará una copia de seguridad de los datos Productivos, Preproductivos y de Recuperación tras Desastres como mínimo una vez al día en un almacén de disco local. Los datos incluyen configuración de infraestructura clave, configuración del producto, Extensiones y archivos necesarios para recuperar un sistema que falle. Las copias de seguridad locales se trasladarán a un lugar de almacenamiento remoto por las noches y se conservarán durante siete días. Las copias de seguridad aumentan el Plan de Recuperación tras Desastre.

1.8 Recuperación Tras Desastre

IBM proporcionará capacidades de recuperación al Cliente en un centro de recuperación de desastres de Nivel 3 para el Entorno Productivo del Cliente. IBM realizará la Recuperación Ante Desastres utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar el SaaS IBM del Cliente dentro de un Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) de 48 horas y con un Objetivo de Punto de Recuperación (RPO) de 24 horas. En caso de un Desastre declarado por IBM, IBM se pondrá en contacto con el Cliente sobre una base horaria en relación con el estado del proceso de recuperación, incluidos los avances en relación con RTO y RPO. Cuando se active el Entorno de Recuperación tras Desastres, el Entorno Preproductivo no estará disponible.

1.9 Asignación de Almacenamiento de Datos

La asignación de almacenamiento de datos del Cliente es para el Entorno Productivo e incluye el almacenamiento dimensionado para retener dos (2) años de historial de Líneas de Pedido para las cuales el Cliente tiene derecho de titularidad según se especifica en el Documento Transaccional. En el caso de que estas limitaciones se superen en base a eventos de almacenamiento del sistema, el Cliente será responsable de los cargos adicionales de asignación de almacenamiento.

1.10 Servicio de Correo de Infraestructura Compartida (Solo Salida)

El suministro de correo de salida compartido se proporciona como parte del SaaS IBM. Los Clientes pueden configurar la aplicación para utilizar estos recursos compartidos para los mensajes de correo electrónico no críticos para el negocio, las notificaciones, correos electrónicos de estado a nivel del sistema y/o alertas de correo electrónico. El SaaS IBM se puede utilizar para los correos electrónicos transaccionales sin cargo, aunque IBM no garantiza la entrega, no proporciona soporte para campañas masivas de correo electrónico ni resolución de problemas de correo electrónico como el correo no deseado que provenga de sistemas de correo electrónico de terceros. El Cliente puede contratar un servicio de correo electrónico independiente (por ejemplo: IBM Marketing Cloud) para una entrega de correo electrónico garantizada, opciones de entrega mejoradas y soporte para campañas por correo electrónico y marketing transaccionales (correos electrónicos masivos). Las integraciones con servicios de correo electrónico de terceros requieren un rendimiento de dichos servicios a través de las Extensiones y requerirán un contrato independiente con el proveedor.

2. Preparación de la Configuración y la Producción

IBM proporcionará hasta seis meses de actividades de configuración para preparar el SaaS IBM para su Disponibilidad Productiva. Las actividades de configuración incluirán lo siguiente:

- a. aprovisionamiento de los entornos del SaaS IBM;
- b. instalación de la última versión de la Aplicación, con todos los parches aplicables, en los Entornos de la Aplicación;

- c. establecimiento de la conectividad de red y las interconexiones con los sistemas back-end del Cliente; y
- d. preparación del Entorno Productivo para que el Cliente pueda completar el despliegue inicial de las Extensiones del Cliente.

En caso de que las actividades de configuración, por razones ajenas al control de IBM, requieran más de seis meses, se cobrará al Cliente un cargo de Configuración On Demand por cada mes. Las actividades de configuración no incluyen servicios de implementación (incluyendo personalización, configuración e implementación de la solución de comercio electrónico del Cliente con el soporte del SaaS IBM o para satisfacer necesidades particulares del negocio o técnicas del Cliente, incluyendo requisitos volumétricos, aspecto y otros requisitos de interfaz y compilaciones de Extensiones), que se gestionarán bajo un contrato de servicios independiente.

La "Disponibilidad Productiva" se produce cuando se cumplen los siguientes criterios: (1) Las actividades de configuración se han completado; y (2) el Cliente ha completado el despliegue inicial de las Extensiones en el Entorno Productivo.

Las tarifas de suscripción al SaaS IBM, como se identifica en el Documento Transaccional, comenzarán a aplicarse a partir de la Disponibilidad Productiva.

3. Características Opcionales/Adicionales

3.1 Entornos Opcionales

Los siguientes entornos opcionales están disponibles como complemento al SaaS IBM básico o como un entorno autónomo.

a. Opción de Entorno de Integración

Proporciona un Entorno de Integración que puede utilizarse para la gestión de pruebas o flujos de código independientes. La opción de Entorno de Integración no incluye una asignación de Solicitud de Servicio. A continuación se indican las opciones disponibles:

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

b. Entorno de Pruebas

Proporciona un Entorno de Pruebas que puede utilizarse para la gestión de pruebas y flujos de código independientes. La opción de Entorno de Pruebas no incluye una asignación de Solicitud de Servicio. A continuación se indican las opciones disponibles:

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

c. Entorno de Prueba Piloto

Proporciona un Entorno Productivo para un subconjunto de Clientes que se mantiene bajo los estándares de producción para un máximo de 12 meses. Esta función opera bajo estándares de producción y proporciona la capacidad de realizar pruebas con clientes en entornos reales. Se excluyen los SLA y la Recuperación tras Desastres. La opción de Entorno de Prueba Piloto incluye una asignación de Nivel de Servicio de unidades de Solicitud de Servicio de veinte (20) / treinta (30) minutos. A continuación se indican las opciones disponibles:

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

3.2 Opciones de Integración de Red

Estas son las opciones soportadas, pero no obligatorias, para la integración con redes del Cliente.

a. Whitelisting Connections over the Internet

Limita el acceso al SaaS IBM, o a partes del SaaS IBM, a direcciones públicas específicas de Internet. El acceso limitado proporciona la flexibilidad para limitar el acceso a las ubicaciones designadas por el Cliente. Whitelisting se incluye en el SaaS IBM.

- b. Red Privada Virtual (VPN) a través de Internet
Amplía una red privada a través de una red pública. Se crea una VPN mediante el establecimiento de una conexión virtual punto a punto mediante el uso de conexiones dedicadas, protocolos de túnel virtual o cifrado del tráfico. El SaaS IBM solo requiere una VPN si una conexión de integración no está cifrada, o no está correctamente protegida, a través de Internet. Se requieren circuitos redundantes para la alta disponibilidad. El servicio de VPN no está incluido en la suscripción base y es un complemento opcional adquirible para el SaaS IBM. El servicio de VPN está disponible a través del componente opcional, IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.
- c. Direct Connect to SoftLayer
Utiliza una conexión SMF (Single Mode Fiber) desde la ubicación remota del Cliente a un Punto de Presencia de SoftLayer a través de un servicio de proveedor proporcionado por el Cliente, como, a título enunciativo pero no limitativo, Multiprotocol Label Switching (MPLS) o Metro Area Network (MAN), etc. Se requieren circuitos redundantes para la alta disponibilidad, que pueden terminarse en ubicaciones independientes dentro de la red SoftLayer. Direct Connect no se incluye en la Suscripción Base y es un Complemento opcional adquirible para el SaaS IBM.
- d. Content Delivery Network (CDN)
En función de las necesidades del negocio, puede ser necesario de cara a mejorar el rendimiento para el usuario final. El usuario final podría ser un comprador de comercio electrónico o un representante de servicio al cliente que, según la naturaleza del negocio, estará en una región en particular o en múltiples regiones. CDN no se incluye en este SaaS IBM. El Cliente es responsable de la evaluación, el aprovisionamiento y la adquisición de un CDN tercero según sea necesario para satisfacer las necesidades de rendimiento del Cliente.

3.3 Complementos de SaaS IBM

- a. Los siguientes complementos están disponibles para cada una de las Suscripciones Base:
 - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud
Proporciona al representante de servicio al cliente visibilidad y ejecución de los procesos de venta y pedido dentro de IBM Commerce o dentro de IBM Order Management Services.
 - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
Proporciona una continuación del negocio mejorada de cuatro horas de RTO y dos horas de RPO.
 - (3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - (4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
Conecta el SaaS IBM a un centro de datos remoto mediante un circuito físico de un Gigabit aprovechando MPLS, MAN o un circuito privado similares.
 - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
Conecta el SaaS IBM a un centro de datos remoto mediante un circuito físico de 10 Gigabits aprovechando MPLS, MAN o un circuito privado similares.
 - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
Activa el soporte para casos que no sean de Severidad 1 en un segundo o tercer huso horario adicional.
- b. El siguiente complemento sólo está disponible para la Suscripción Base de IBM Commerce:
 - (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
Permite al Cliente personalizar los productos y servicios complejos, dentro de la tienda web, en base a múltiples opciones y reglas de negocio específicas de los artículos.
- c. Los siguientes complementos sólo están disponibles para la Suscripción Base de IBM Order Management Service:
 - (1) IBM Order Management Supply Collaboration
Creación automática de pedidos de compra (PO) para enviar a los proveedores para dejar o reponer los envíos, gestionar el ciclo de vida de las PO y realizar un seguimiento de las

excepciones que incluya la actualización del estado del pedido automáticamente a partir de las PO vinculadas.

- (2) **IBM Order Management Delivery and Service Scheduling**
Proporciona suministro de planificación, instalación y otros servicios complementarios en el momento de la realización del pedido. Utiliza confirmación basada en reglas, selección del proveedor y asignación de tripulación con control integrado de inventario, entrega y ejecución de servicios.
- (3) **IBM Order Management Pricing**
Proporciona fijación de precios basada en reglas en base a pedidos configurados como servicio de fijación de precios en varios canales.
- (4) **IBM Order Management Quoting**
Habilita la creación y la negociación de propuestas, la automatización del proceso de aprobaciones y el cumplimiento obligado de las normas de fijación de precios.
- (5) **IBM Order Management Configurator**
Permite a Clientes, representantes de ventas y partners de canal personalizar los productos y servicios complejos en base a múltiples opciones y reglas de negocio específicas de los artículos.
- (6) **IBM Order Management Store**
Permite tener una visión global del inventario de una tienda física que deberán gestionar los empleados de la tienda:
 - (a) Controles de inventario y realización de pedidos en tiempo real
 - (b) Opciones de fulfillment alternativas
 - (i) Recogida en tienda
 - (ii) Envío desde tienda
 - (iii) Envío directo desde el centro de distribución
 - (c) Pedidos especiales
- (7) **IBM Order Management Store Inventory Management**
Permite a los Usuarios de Tienda utilizar la información avanzada de ubicación del inventario (dónde se puede encontrar el inventario en una tienda) y características avanzadas como la recogida en lote de varios pedidos con un recorrido por la tienda.

3.4 Servicios de Pago por Uso

Para incluir los meses naturales donde el número pico de Líneas de Pedido por hora soportadas en el SaaS IBM exceda el pico máximo de Líneas de Pedido por hora bajo derecho de titularidad, el Cliente puede aumentar las capacidades de bursting de las normas que se especifican en el apartado Normas de Oferta a continuación. La capacidad de bursting puede aumentarse en incrementos de 1000 Líneas de Pedido por hora y se facturara sobre una base de pago por uso. Se facturará al Cliente por esta capacidad durante los meses en los que haya solicitado la capacidad de procesamiento ampliada y solo durante el tiempo que la capacidad esté disponible para uso del Cliente. Este servicio debe solicitarse al menos con 60 días de antelación a los meses en que se espera que ocurra el bursting previsto. La capacidad de bursting se aplica a las ofertas siguientes:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

3.5 Servicios de Configuración y Servicios de Configuración On Demand

- a. Los servicios de Configuración On Demand están disponibles para cada oferta de Suscripción Base de forma adicional al plazo de configuración de seis meses si la Disponibilidad Productiva no se consigue en el plazo máximo de seis meses. La tarifa de la parte de Configuración On Demand se cobrará por cada mes que el SaaS IBM no haya alcanzado el estado de Disponibilidad Productiva. A continuación se indican los servicios de Configuración On Demand disponibles:
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up

- IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
Este servicio de Configuración establece Horas de Solicitud de Servicio adicionales para poner a disposición del Cliente para su uso por encima de las Horas de Solicitud de Servicio mensuales incluidas con la Suscripción Base.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
Este servicio de Configuración establece la oferta de conexión directa de 1 GB disponible en una base de suscripción. El servicio de Configuración es necesario para facilitar el uso de esta oferta.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
Este servicio de Configuración establece la oferta de conexión directa de 10 GB disponible en una base de suscripción. El servicio de Configuración es necesario para facilitar el uso de esta oferta.

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 sufra en primera instancia un evento que afecte 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 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 informa del evento hasta el momento en que se restaura el SaaS IBM, y no incluye:

- a. tiempo relacionado con una interrupción de mantenimiento planificada o anunciada;
- b. causas que queden fuera del control de IBM;
- c. problemas con tecnología o contenido, diseños o instrucciones del Cliente o de terceros;
- d. plataformas o configuraciones del sistema no soportadas u otros errores del Cliente;
- e. incidencias de seguridad causadas por el Cliente o pruebas de seguridad del Cliente;
- f. Extensiones;
- g. la incapacidad para las Extensiones de utilizar o llamar, o extenderse correctamente para, la API apropiada o la Salida del Usuario del Servicio;
- h. utilización indebida de la API del Servicio o la funcionalidad del Servicio;
- i. cualquier configuración, ajuste o cambio que quede fuera del control de IBM y afecte a la disponibilidad;
- j. la incapacidad de IBM para promocionar un Parche de Seguridad al entorno productivo como consecuencia de la negativa del Cliente para aprobar la promoción, u otras acciones emprendidas por el Cliente para bloquear la promoción; o
- k. el uso del SaaS IBM más allá de los límites de las Normas de Oferta aplicables.

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.

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

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 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: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días	
- 500 minutos de Tiempo de Inactividad	
= 42.700 minutos	= 5% de crédito de Disponibilidad para 98,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado
<hr/>	
43.200 minutos en total	

2.1 Exclusiones

Este SLA no se aplica a lo siguiente: (1) Entornos de Prueba Piloto; (2) si el Cliente ha incumplido alguna obligación sustancial en virtud de la Descripción de Servicio o el Acuerdo, incluyendo, sin limitación, los niveles de suscripción adquiridos o el incumplimiento de las obligaciones de pago según se establecen en el Documento Transaccional; (3) la incapacidad de IBM para promocionar un Parche de Seguridad al Entorno Productivo como consecuencia de la negativa del Cliente para aprobar la promoción u otras acciones emprendidas por el Cliente para bloquear la promoción; (4) Extensiones; la incapacidad para las Extensiones de utilizar o llamar, o extenderse correctamente para, la API apropiada o la Salida del Usuario del SaaS IBM; (5) el uso indebido de una API del SaaS IBM o una funcionalidad del SaaS IBM; o (6) cualquier configuración, ajuste o cambio que quede fuera del control de IBM y afecte a la disponibilidad.