

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

---

## IBM AdTarget

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/>.

Las Condiciones de Uso se añaden a las condiciones del Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o al Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo. En caso de conflicto entre las Condiciones Generales y estas Condiciones Específicas de la Oferta SaaS, estas Condiciones Específicas de la Oferta SaaS prevalecerán sobre las Condiciones Generales.

El Cliente sólo podrá utilizar SaaS IBM si primero acepta las Condiciones de Uso. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso. Si tras la presentación de estas Condiciones Específicas de la Oferta SaaS pulsa un botón "Aceptar", el Cliente también acepta estas Condiciones Generales.

**SI EL CLIENTE ACEPTA LAS CONDICIONES DE USO EN NOMBRE DEL CLIENTE, DECLARA Y GARANTIZA QUE TIENE PLENA AUTORIDAD PARA VINCULAR AL CLIENTE A ESTAS CONDICIONES DE USO. SI NO ACEPTA ESTAS CONDICIONES DE USO O NO TIENE PLENA AUTORIDAD PARA VINCULAR AL CLIENTE A LAS MISMAS, NO UTILICE DE NINGÚN MODO NI PARTICIPE EN NINGUNA DE LAS FUNCIONALIDADES QUE SE OFRECEN COMO PARTE DE SAAS IBM.**

### Parte 1 – Condiciones de IBM

#### 1. SaaS IBM

La siguiente oferta SaaS IBM queda cubierta por estas Condiciones Específicas de la Oferta SaaS bajo el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM o el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM:

- IBM AdTarget

La siguiente Oferta SaaS IBM queda cubierta por estas Condiciones Específicas de la Oferta SaaS adquiridas bajo el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM.

- IBM Coremetrics AdTarget

#### 2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo las siguientes métricas de cargo:

- a. Millón de Llamadas a Servidor (MSCs) son unidades de medida con las que se puede adquirir SaaS IBM. Una Llamada a Servidor son datos que se transfieren a SaaS IBM y se procesan en él como resultado de un evento etiquetado, iniciado por un visitante seguido para un ID de Entidad. Una Llamada a Servidor procesada para diferentes ID de Entidad se contará como una única Llamada a Servidor para cada ID de Entidad único. Un ID de Entidad separa y/o controla los derechos de acceso a datos en SaaS IBM, que pueden incluir datos procesados de uno o varios sitios web del Cliente. Cada derecho de titularidad de MSC representa un Millón de Llamadas a Servidor. Deben obtenerse suficientes derechos de titularidad de Millón de Llamadas a Servidor para cubrir el número de Llamadas a Servidor procesadas durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.
- b. Compromiso es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Compromiso.

### **3. Cargos y Facturación**

#### **3.1 Opciones de facturación**

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional. Las opciones de facturación de la cuota de suscripción de SaaS IBM son las siguientes:

- a. Importe de compromiso total (anticipado)
- b. Mensualmente (vencido)
- c. Trimestralmente (anticipado)
- d. Anualmente (anticipado)

La opción de facturación seleccionada será válida durante el plazo especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o un Documento Transaccional. El importe a pagar por ciclo de facturación se basará en la tarifa de suscripción anual y en el número de ciclos de facturación en un año.

#### **3.2 Cargo Mensual Parcial**

El Cargo Mensual Parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente y se incluirá en la primera factura. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a SaaS IBM está disponible.

#### **3.3 Cargo por Uso en Exceso**

Si el uso real de SaaS IBM por parte del Cliente en cualquier trimestre (según el año natural que empieza el 1 de enero) supera tres (3) veces el derecho de titularidad especificado en un PoE o Documento Transaccional, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables que se especifican en el POE o Documento Transaccional aplicable. Si se suministra el uso en exceso en un trimestre determinado, se prorrateará el promedio según corresponda.

#### **3.4 Servicios Remotos (Humanos)**

Los servicios se adquieren por ID de Cliente con una medida de cargo por Compromiso y se facturan con su solicitud.

### **4. Creación de Cuenta y Acceso**

Cuando un Usuario de SaaS IBM registra una cuenta ("Cuenta"), IBM proporcionará al usuario de SaaS IBM una identificación y una contraseña para la Cuenta. El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de SaaS IBM gestiona y mantiene actualizada la información de su Cuenta. En cualquier momento, el Cliente puede solicitar la corrección de los Datos Personales proporcionados como parte del registro de una Cuenta o la eliminación de los mismos de la Información de la Cuenta, en cuyo caso dicha información será corregida o eliminada, si bien es posible que ello impida el acceso a SaaS IBM a dicha cuenta.

El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de SaaS IBM proteja la identificación y contraseña de su Cuenta, y, asimismo, controle quién puede acceder a una Cuenta de Usuario de SaaS IBM o utilizar cualquier SaaS IBM en nombre del Cliente.

### **5. Servicios Remotos**

#### **5.1 IBM AdTarget Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services**

Proporciona hasta 10 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación de Clientes en SaaS IBM. Los Servicios se adquieren con el ID de Cliente y caducan a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso a SaaS IBM está disponible, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### **6. Renovación de un Período de Suscripción**

#### **6.1 Renovación automática de un Período de Suscripción**

Si el POE del Cliente designa la renovación de la suscripción como automática, el Cliente puede renovar el Período de Suscripción de SaaS IBM caducado mediante una autorización por escrito para su renovación (por ejemplo, formulario de pedido u orden de pedido), antes de la fecha de expiración, según las condiciones del Acuerdo.

SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE EXPIRACIÓN, EL PERIODO DE SUSCRIPCIÓN DE SaaS IBM CADUCADO SE RENOVARÁ AUTOMÁTICAMENTE POR EL PLAZO DE UN AÑO, O POR LA MISMA DURACIÓN QUE EN LAS CONDICIONES ORIGINALES, A MENOS QUE, ANTES DE LA FECHA DE EXPIRACIÓN, IBM RECIBA, YA SEA DIRECTAMENTE DEL CLIENTE O A TRAVÉS DEL DISTRIBUIDOR DEL CLIENTE, SEGÚN CORRESPONDA, LA NOTIFICACIÓN ESCRITA POR PARTE DEL CLIENTE DE QUE ÉSTE NO DESEA UNA RENOVACIÓN. DE LO CONTRARIO, EL CLIENTE ACEPTA PAGAR DICHOS CARGOS DE RENOVACIÓN.

## **6.2 Facturación continua**

Si el POE del Cliente designa la renovación de la suscripción, de modo que se continúe facturando al Cliente al finalizar el Período de Suscripción, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará el uso de SaaS IBM según la facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso continuo de facturación, el Cliente debe enviar a IBM una solicitud de cancelación de SaaS IBM por notificación escrita en un plazo de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso a SaaS IBM, se facturará al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

## **6.3 Renovación de Cliente Requerida**

Si el POE del Cliente designa la renovación de la suscripción como una suscripción que vence, la oferta SaaS IBM no se renovará al final del Período de Suscripción inicial. Para poder continuar con el uso de SaaS IBM más allá del período de suscripción inicial, el Cliente deberá obtener una nueva suscripción para SaaS IBM. Para obtener una nueva suscripción de SaaS IBM, el Cliente debe ponerse en contacto con un representante de ventas de IBM o con el distribuidor del Cliente, según corresponda.

## **7. Soporte Técnico**

Se proporciona Soporte Técnico para la oferta SaaS IBM y el Software de Habilitación, según corresponda, durante el Período de Suscripción. Dicho soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

En el URL siguiente se puede encontrar información de soporte técnico: <http://www.ibm.com/support>.

## **8. Condiciones Adicionales de la Oferta SaaS IBM**

### **8.1 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios**

Si el Cliente o un Usuario de SaaS IBM transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con SaaS IBM o accesible por éste, el Cliente y el Usuario de IBM permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario de SaaS IBM y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

### **8.2 Certificación Safe Harbor**

IBM acata el Acuerdo de Safe Harbor ("Safe Harbor Framework") de la UE y de EE.UU., establecido por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la recopilación, el uso y la retención de información recopilada 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/>.

### **8.3 Cookies**

El Cliente acepta que IBM puede utilizar cookies y tecnologías de seguimiento para recoger datos de Carácter Personal con el fin de recopilar información y estadísticas de uso diseñadas para ayudar a mejorar la experiencia del usuario y/o personalizar las interacciones con los usuarios de acuerdo con lo establecido en <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### **8.4 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**

Si el Documento de titularidad (PoE) del Cliente designa un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) aplicable, SaaS IBM se ofrece sujeto al SLA adjunto a estas CDU como Apéndice B y las Penalizaciones establecidas en dicho SLA. El SLA es la única y exclusiva acción del Cliente en relación con los compromisos de nivel de servicio definidos en el presente documento.

## Condiciones de Uso de IBM

### Parte 2: Términos Específicos para cada País

Las siguientes condiciones sustituyen o modifican las condiciones referenciadas en la Parte 1. Todas las condiciones de la Parte 1 que no se vean afectadas por estas modificaciones permanecerán sin cambios y en vigor. La Parte 2 se compone de modificaciones a las presentes Condiciones de Uso y se estructura del siguiente modo:

- Modificaciones para países de América;
- Modificaciones para países de Asia Pacífico; y
- Modificaciones para países de Europa, Oriente Medio y África.

#### MODIFICACIONES APLICABLES PARA PAÍSES AMERICANOS

##### BELICE, COSTA RICA, REPÚBLICA DOMINICANA EL SALVADOR, HAITÍ, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA Y PANAMÁ

###### 6.1 Renovación automática de un Período de Suscripción

*El texto siguiente sustituye el párrafo que comienza por "SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE CADUCIDAD":*

IBM renovará, por un importe adicional, el Período de Suscripción de SaaS IBM caducado durante el plazo de un año al mismo precio y frecuencia de facturación, si IBM o el distribuidor del Cliente reciben (1) el pedido de renovación por parte del Cliente (por ejemplo, formulario de pedido u orden de compra) antes del vencimiento del Período de Suscripción actual o (2) el pago por parte del Cliente en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la factura de SaaS IBM para el período siguiente.

##### ARGENTINA, BRASIL, CHILE, COLOMBIA, ECUADOR, MÉXICO, PERÚ, URUGUAY, VENEZUELA

###### 6.1 Renovación automática de un Período de Suscripción

*No se aplica a las Entidades Públicas que están sometidas a la Legislación de Suministro del Sector Público.*

##### BRASIL

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

##### ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

## **Modificaciones aplicables a países del continente asiático**

### **BANGLADESH, BUTÁN Y NEPAL**

#### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## **MODIFICACIONES APLICABLES PARA LOS PAÍSES DE EUROPA, ORIENTE MEDIO Y ÁFRICA (EMEA)**

### **BAHRÉIN, KUWAIT, OMÁN, QATAR, ARABIA SAUDÍ Y EMIRATOS ÁRABES UNIDOS**

#### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## Apéndice A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget es una solución que permite a los Clientes seleccionar y syndicar actividades específicas de visitantes del sitio e información del identificador de segmentos para partners de IBM certificados que se anuncian. Los datos disponibles para la sindicación en AdTarget se derivan directamente de los eventos etiquetados que el Cliente ha especificado para la recopilación de datos con el uso de IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics. La actividad del visitante y los datos de segmentos enviados al partner de un Cliente determinado los utilizan con posterioridad los proveedores para proporcionar anuncios relevantes a los visitantes una vez que han salido del sitio del Cliente.

AdTarget da soporte a la sindicación activa de datos soportados de IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics y a identificadores de segmentos de visitantes hasta tres (3) partners de IBM certificados que se anuncian simultáneamente. Los Clientes gestionan el nivel de sindicación de datos de los partners directamente en la interfaz de usuario de AdTarget.

AdTarget da soporte a la sindicación de datos asociados con actividades como visualización de páginas y productos, tienda, pedido, búsqueda y evento de conversión, según la implementación del Cliente de las etiquetas de Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

## Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

### Apéndice B

Este SLA es para el SaaS IBM siguiente y se aplica si se especifica en el Documento de Titularidad (PoE) del Cliente o en el Documento Transaccional:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

IBM proporciona este SLA a sus Clientes sujeto a los siguientes términos. Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del período de suscripción del Cliente.

#### 1. Definiciones

- "Tiempo de Inactividad de la Aplicación" es un período de tiempo durante el cual los usuarios de las partes alojadas en IBM de la interfaz de aplicación no pueden utilizar todos los aspectos del Servicio para los que tiene permisos adecuados. A modo de aclaración, no existe "Tiempo de Inactividad" si algún usuario puede utilizar cualquiera de los aspectos del Servicio para el que se disponen de permisos apropiados.
- "Contacto Autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- "Crédito de Disponibilidad" es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el Servicio.
- "Reclamación" es una reclamación enviada por el Contacto Autorizado del Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- "Mes Contratado" indica cada mes completo durante la vigencia del Servicio medido desde las 12:00 a.m. (GMT) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (GMT) del último día del mes.
- "Cliente" o "Usted" es una entidad que suscribe el Servicio directamente a través de IBM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial, incluidas las obligaciones de pago, del contrato con IBM por el Servicio.
- "Tiempo de Inactividad" hace referencia al Tiempo de Inactividad de la Aplicación y/o al Tiempo de Inactividad de Proceso de Datos Entrantes aplicable al Nivel de Servicio correspondiente que se muestra en esta tabla. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:
  - Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado.
  - Fuerza Mayor.
  - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros.
  - Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda al Servicio mediante las contraseñas o el equipo del Cliente).
  - La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio.
  - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- "Fuerza Mayor" hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del Servicio que esté fuera del control razonable de IBM.
- "Tiempo de Inactividad de Recopilación de Datos Entrantes", si corresponde, hace referencia a un período de tiempo durante el cual el servicio no puede recopilar datos entrantes a través de los elementos de proceso de datos entrantes del Servicio.

- k. "Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado" indica una parada planificada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio.
- l. "Servicio" hace referencia al Servicio al que se aplica este SLA, como se muestra en la primera página del SLA.
- m. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

## 2. Créditos de disponibilidad

A fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica al Cliente de IBM para el Servicio aplicable, de conformidad con el procedimiento de IBM para notificar problemas de soporte de Severidad 1. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso, incluida la primera vez que le impactó el Suceso y ayudar razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso en la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Severidad 1. El ticket debe registrarse en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Suceso que ha afectado al uso del Servicio.

El Contacto Autorizado del Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.

El Contacto Autorizado debe proporcionar a IBM todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, descripciones detalladas de todos los Eventos relevantes y del Nivel de Servicio que se reclama como no satisfecho.

IBM medirá internamente el Tiempo de Inactividad total combinado durante cada Mes Contratado, aplicable al Nivel de Servicio correspondiente que se muestra en esta tabla. Los Créditos de disponibilidad se basarán en la duración del Tiempo de inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de inactividad. Si el Cliente comunica un Suceso de Tiempo de Inactividad de Aplicación y un Suceso de Tiempo de Inactividad de Recogida de Datos Entrantes que ocurren simultáneamente, IBM tratará los períodos de solapamiento del Tiempo de Inactividad como un único período de Tiempo de Inactividad y no como dos períodos de Tiempo de Inactividad separados. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del Nivel de Servicio alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en estas tablas. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.

En el caso del Servicio Empaquetado (Servicios individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de Disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio Empaquetado, y no en la cuota de suscripción mensual de cada Servicio individual. El Cliente sólo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un Servicio individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de disponibilidad en relación con más de un Servicio de un paquete en un Mes Contratado.

Si el Cliente ha adquirido el Servicio de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento del Servicio y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el Servicio vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado que es sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.

Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el veinte por ciento (20%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM por el Servicio.

IBM utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de IBM, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del Cliente.

**LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA COMPENSACIÓN QUE RECIBIRÁ EL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMACIÓN.**



### 3. Niveles de Servicio

Servicio	Nivel de Servicio Aplicable	
	Disponibilidad de aplicación durante un Mes Contratado	Disponibilidad de Recopilación de Datos Entrantes durante un Mes Contratado
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	S	N

Nivel de Servicio Alcanzado durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Menos del 97,000%	20%

El porcentaje de "Nivel de Servicio Alcanzado" se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado, expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

Ejemplo: 50 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 50 minutos de tiempo de inactividad = 43.150 minutos <hr/> 43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	= 2% Crédito de disponibilidad para el 99,884% de Nivel de servicio alcanzado
--	---

### 4. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las reclamaciones realizadas por usuarios, invitados y participantes del Servicio del Cliente de IBM.
- Si el Cliente ha incumplido alguna obligación esencial bajo las Condiciones de uso, la Política de Uso Aceptable o el contrato del Cliente para el Servicio, incluyendo, sin limitarse a ello, el incumplimiento de alguna obligación de pago.