

IBM Digital Recommendations

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 SaaS IBM quedan cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta SaaS bajo las condiciones del Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM o el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM:

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

Las siguientes ofertas SaaS IBM quedan cubiertas por estas Condiciones de Oferta Específicas de SaaS adquiridas bajo las condiciones del Acuerdo Internacional para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM:

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo las siguientes métricas de cargo:

- a. La Unidad de Conversión de Miles de Ingresos (TRCU) es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Unidad de Conversión de Ingresos es una medida independiente de la moneda del importe de Ingresos asociado a SaaS IBM. Los importes de ingresos específicos de la moneda deben convertirse en ACU de acuerdo con la tabla que se encuentra en: http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Cada derecho de titularidad de TRCU representa Mil RCUs. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir la cantidad de Ingresos procesados o gestionados por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o un Documento Transaccional del Cliente.
- b. 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.
Con vistas a esta oferta SaaS IBM, un ID de Cliente es lo mismo que un ID de Entidad.
- c. 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.

- d. Ingresos por Ventas de Diez Mil USD es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Ingresos por Ventas de Diez Mil USD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Dólares de Estados Unidos (USD), según el seguimiento realizado por SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el total de USD de Ingresos por Ventas generados durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional.
- e. Ingresos por Ventas de Diez Mil EUR es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Ingresos por Ventas de Diez Mil EUR es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Euros, según el seguimiento realizado por SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el total de EUR de Ingresos por Ventas generados durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional.
- f. Ingresos por Ventas de Diez Mil GBP es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Ingresos por Ventas de Diez Mil GBP es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Libras Esterlinas del Reino Unido (GBP), según el seguimiento realizado por SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el total de GBP de Ingresos por Ventas generados durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional.
- g. Ingresos por Ventas de un Millón de YEN es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Ingresos por Ventas de un Millón de YEN es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Millón de YEN japoneses, según el seguimiento realizado por SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el total de YEN de Ingresos por Ventas generados durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional.
- h. Ingresos por Ventas de Diez Mil CAD es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Ingresos por Ventas de Diez Mil CAD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Dólares de Canadá (CAD), según el seguimiento realizado por SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el total de CAD de Ingresos por Ventas generados durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional.
- i. Ingresos por Ventas de Diez Mil AUD es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Ingresos por Ventas de Diez Mil AUD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Dólares de Australia (AUD), según el seguimiento realizado por SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el total de AUD de Ingresos por Ventas generados durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional.
- j. Ingresos por Ventas de Diez Mil SGD es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Ingresos por Ventas de Diez Mil SGD es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Dólares de Singapur (SGD), según el seguimiento realizado por SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el total de SGD de Ingresos por Ventas generados durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional.
- k. Ingresos por Ventas de Diez Mil BRL es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Ingresos por Ventas de Diez Mil BRL es el importe de ingresos generado por el Cliente a través de iniciativas online, expresadas en Diez Mil Reales de Brasil (BRL), según el seguimiento realizado por SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el total de BRL de Ingresos por Ventas generados durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.

3. Cargos y Facturación

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

3.1 Configuración

IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup

IBM aplicará un cargo de configuración único durante el aprovisionamiento inicial de SaaS IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent. Las

condiciones de tarifa y facturación se especificarán en el Documento Transaccional y se facturarán de acuerdo con el mismo.

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 de calendario) 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.

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. Los Servicios caducan a los 90 días de su adquisición, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

4. Servicios Remotos

4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services

Proporciona hasta 48 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación de Clientes en IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer o IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent, según proceda.

4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

Proporciona hasta 48 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación de Clientes en IBM Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Proporciona hasta 20 horas de consultoría remota, mejores prácticas y soporte para ayudar a optimizar la configuración y el uso para los Cliente ya incorporados (o junto con la incorporación) para IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer o IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

5. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (PoE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

5.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que expira mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el Plazo de Suscripción que expira se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción establecido en el POE.

5.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM mediante una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

5.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", SaaS IBM se resolverá al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

6. 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 adicional de soporte técnico:

<http://www.ibm.com/support>.

7. Condiciones Adicionales de la Oferta SaaS IBM

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

En la cuota de suscripción a este SaaS IBM se incluye lo siguiente:

- a. Según la evaluación de IBM, se proporcionará al Cliente un número adecuado de ID de Cliente con el fin de que satisfaga las necesidades de recomendaciones. Si es necesario, se incluyen de 1 a 50 ID de Cliente sin cargos adicionales para el Cliente.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange, según corresponda, por ID de Cliente
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import, según proceda, con los módulos de importación de datos estándar (Category Definition File, Enterprise Products Report y Forecast Metrics)

7.2 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario de SaaS IBM transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con 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.

7.3 Certificación Safe Harbor

IBM acata la Infraestructura de Puerto Seguro US-EU ("US-EU Safe Harbor Framework") establecida 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/>.

7.4 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>.

7.5 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan 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.

7.6 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.

Apéndice A

Las soluciones IBM Digital Recommendations permiten a los Clientes automatizar y optimizar el proceso de realizar recomendaciones de ofertas personalizadas. El servicio Digital Recommendations da soporte a la optimización de ofertas para productos (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) y al contenido general (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations) que reciben licencia como soluciones independientes.

Content Recommendations automatiza y optimiza el proceso de realizar sugerencias personalizadas de contenido sobre el sitio web del Cliente. La interfaz de usuario de Content Recommendations proporciona la capacidad de determinar la estrategia de recomendación de contenido y definir reglas empresariales específicas del Cliente para cumplir las necesidades del Cliente.

Product Recommendations / Intelligent Offer automatiza y optimiza el proceso de realización de sugerencias de producto personalizadas en el sitio web del Cliente, en sus campañas por correo electrónico y en otros canales de marketing. La interfaz de usuario de Product Recommendations / Intelligent Offer proporciona la capacidad de determinar la estrategia de recomendación para cumplir las necesidades del Cliente. Un componente de gestión de reglas empresariales proporciona una interfaz de usuario para definir reglas empresariales avanzadas que pueden sustituir o ajustar las recomendaciones de producto finales realizadas por los algoritmos de afinidad de la solución. También se incluye un componente de pruebas A/B, diseñado específicamente para ejecutar pruebas de grupos A/B/C y D para determinar el impacto relativo que distintas estrategias de ofertas de recomendaciones de productos tienen en las conversiones de visitas del sitio.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent proporciona los mismos servicios que Product Recommendations / Intelligent Offer, con la diferencia de que no es necesario suscribirse a IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Apéndice B

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es para los siguientes SaaS IBM:

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

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 periodo 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 el plazo 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 se suscribe para el Servicio directamente a través de IBM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial y que no tiene ninguna obligación material pendiente, 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, huelga, 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.

- j. "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 podrán 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 Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	S	S
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	S	S
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	S	S

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

<p>43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días</p> <p>- 50 minutos de tiempo de inactividad = 43.150 minutos</p> <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días</p>	<p>= 2 % Crédito de Disponibilidad para el 99,884 % de Nivel de Servicio Alcanzado</p>
---	--

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 material 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.