

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

---

## IBM Omni-Channel Merchandising

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:  
<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

### 1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

### 2. Definiciones

Los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:

**Producto de Consumo o CP:** artículo o componente de artículo producido o distribuido para la venta directa a un consumidor. A modo de ejemplo, los "Productos de Consumo" incluyen prendas de vestir y calzado, alimentos y bebidas, hogar y cuidado personal, bienes de consumo perecederos y electrodomésticos, bienes de consumo no perecederos, productos de especialidad y cuidado de mascotas, pero no incluyen automóviles, aviones, instrumentos financieros, servicios o casas.

**Negocio Incluido:** división, unidad de negocio o canal (por ejemplo, tiendas físicas frente a comercio electrónico) en relación con el cual el Cliente se suscribe para utilizar el SaaS IBM.

**Geografía Incluida:** geografía en la cual el Cliente se suscribe para utilizar el SaaS IBM.

**Minorista:** Cliente implicado en la venta de Productos de Consumo en lotes pequeños o individuales para consumo directo del consumidor.

**Ventas Totales:** cifras de ventas en bruto de la entidad jurídica suscrita al SaaS IBM que se derivan de la venta de productos vendidos por el Negocio Incluido en los últimos doce meses completos anteriores a la vigencia inicial o la renovación de la vigencia.

Los términos en mayúsculas que no se definen en estas Condiciones de Uso se determinan en el Acuerdo.

### 3. Métricas de Cargo

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

- a. **Unidad de Conversión de Millones de Ingresos (MRCU):** 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 de conversión de unidades ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Cada derecho de titularidad de MRCU representa un Millón de RCU. Deben adquirirse derechos de titularidad de MRCU 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. **Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

Nota: la definición/alcance de Ingresos difiere en función de cada oferta de SaaS IBM particular según se detalla a continuación:

SaaS IBM	Definición de Ingresos
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Ingresos son la Ventas Totales del Negocio Incluido.
IBM Price Optimization	Ingresos son las Ventas Totales que el Cliente intenta optimizar (una suscripción puede limitarse a una parte del Negocio Incluido).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Ingresos son la Ventas Totales del Negocio Incluido generado por las ventas de Artículos Promocionados. Para la finalidad de este SaaS IBM, los Artículos Promocionados son productos presentados temporalmente y/o con descuento o vendidos bajo cualquier forma de promoción, incluyendo, sin limitación, un reducción temporal de precio (TPR), la mención en un anuncio o alguna publicación, la visualización en una ubicación secundaria de tiendas físicas o en la página principal de un sitio web y en cupones. Los Artículos Promocionados no incluyen Artículos Rebajados.
IBM Markdown Optimization	Ingresos son la Ventas Totales del Negocio Incluido generado por las ventas de Artículos Rebajados. Para la finalidad de este SaaS IBM, los Artículos Rebajados son productos vendidos con una reducción de precio general, normalmente con el objetivo de reducir el exceso de stock, que incluye ventas de liquidación.

### 3.1 Platform Enablement Services

Para los fines de Platform Enablement Services, Ingresos son el Total de Ventas del Negocio Incluido.

Para determinar el nivel de Platform Enablement Service adecuado, el Cliente primero debe determinar las Unidades de Conversión de Miles de Millones de Ingresos (BRCU) que se aplican a su propia empresa. Una BRCU 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](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Cada derecho de titularidad de BRCU representa un Billón (10 elevado a la 9.<sup>a</sup> potencia) de RCU. Las BRCU calculadas deben cubrir el número de Ingresos procesados o gestionados por el SaaS IBM durante el período de medida.

Nivel 1 = hasta 3 BRCU

Nivel 2 = hasta 8 BRCU

Nivel 3 = hasta 15 BRCU

Nivel 4 = por encima de 15 BRCU

## 4. Cargos y Facturación

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

### 4.1 Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento Transaccional. Se facturará un cargo de configuración inicial o adicional, según corresponda.

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

IBM aplicará un cargo de configuración único durante el aprovisionamiento inicial del SaaS IBM. La tarifa y las condiciones de facturación se especificarán en el Documento Transaccional y se facturarán de acuerdo con el mismo.

b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee

IBM aplicará un cargo de configuración para cada implementación de Additional Application Setup Fee solicitada. La tarifa y las condiciones de facturación se especificarán en el Documento Transaccional y se facturarán de acuerdo con el mismo.

### 4.2 Cargo Mensual Parcial

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

## 5. Servicios de Suscripción Continua

Los Clientes del SaaS IBM pueden adquirir los siguientes servicios remotos:

- IBM Price Management – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services
- IBM Price Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

## **5.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services, IBM Basket Insights – Platform Enablement Services**

IBM se encargará de:

- a. Trabajar con el Cliente para obtener todos los campos de datos requeridos como se indica en el Documento de Especificación de Importación de Datos de IBM pertinente para la oferta de SaaS aplicable ("Datos del Cliente").
- b. Recibir y cargar Datos del Clientes con una cadencia semanal o diaria y mantener las interfaces de conversión de datos (de entrada y salida) utilizando herramientas estándar. Pueden requerirse cargos adicionales si el Cliente modifica el formato de los Datos del Cliente tras la implementación inicial, solicita la transmisión de archivos de nuevo al Cliente en un formato diferente o solicita que IBM modifique mapas de datos y scripts de automatización para aprovechar datos nuevos.
- c. Proporcionar servicios de gestión continuada de cuentas estándar que garanticen que el Cliente recibe soporte cuando el equipo de implementación se haya desplegado. Este servicio de gestión de cuentas se proporcionará de forma remota y no excederá de 4 horas por semana.

## **5.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services, IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services, IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services**

IBM se encargará de:

- a. Trabajar con el Cliente para obtener todos los campos de datos requeridos como se indica en el Documento de Especificación de Importación de Datos de IBM pertinente para la oferta de SaaS aplicable ("Datos del Cliente").
- b. Recibir y cargar Datos del Clientes con una cadencia semanal o diaria y mantener las interfaces de conversión de datos (de entrada y salida) utilizando herramientas estándar. Pueden requerirse cargos adicionales si el Cliente modifica el formato de los Datos del Cliente tras la implementación inicial, solicita la transmisión de archivos de nuevo al Cliente en un formato diferente o solicita que IBM modifique mapas de datos y scripts de automatización para aprovechar datos nuevos.
- c. Realizar su validación de datos estándar para las categorías de productos modelados. La validación de datos se realiza con trabajos automatizados que ejecutan y verifican los Datos del Clientes para detectar posibles errores y anomalías.
- d. Proporcionar sus servicios de modelado econométrico estándar para cada categoría de producto de acuerdo con el Plan del Proyecto, cuyos servicios incluyen la creación de conjuntos de datos de modelado, modelos de estimación, evaluación de la calidad del modelo y modelos de resolución de problemas, según sea necesario. Esto incluye el modelado inicial para cada categoría de producto incluida y remodelaciones continuadas con una cadencia razonable en función de las dinámicas de la categoría, siguiendo las recomendaciones razonables de IBM. En el caso de que el Cliente repita una declaración de datos, IBM trabajará con el Cliente para determinar si están garantizadas la recarga de los datos históricos que se han vuelto a declarar y la remodelación de las categorías de productos afectadas, lo cual puede requerir el abono de cuotas adicionales según lo acordado mutuamente en dicho momento.
- e. Proporcionar servicios de gestión continuada de cuentas estándar que garanticen que el Cliente recibe soporte cuando el equipo de implementación se haya desplegado. Este servicio de gestión de cuentas se proporcionará de forma remota y no excederá de 6 horas por semana.

## **5.3 Responsabilidades del Cliente para Platform Enablement Services**

El Cliente es responsable de proporcionar lo siguiente:

- a. Acceso directo a los recursos de IBM según sea necesario para completar las actividades asignadas de Platform Enablement Services.
- b. Nivel y número adecuado de recursos del Cliente para trabajar en el proyecto, incluyendo:
  - Programadores de TI para trabajar con el equipo de integración de datos de IBM para crear y mantener las interfaces de datos apropiadas.
  - Representantes del negocio para garantizar que los requisitos de aplicación se traducen correctamente en el contenido de los extractos de datos.

- Equipo de proyecto potente para llevar a cabo los siguientes trabajos de proceso técnico y del negocio necesarios:
  - Documentación pertinente de correlación de datos
  - Transmisión de los Datos del Cliente conforme a los plazos acordados
  - Datos del Cliente que coincidan con el formato de IBM que se especifica en el Documento de Especificación de Importación de Datos de IBM vigente
  - Recursos para controlar cualquier problema de un modo oportuno
  - Soporte al Cliente para garantizar que la información proporcionada es correcta.

El Cliente reconoce que su propio incumplimiento de las anteriores obligaciones puede condicionar la capacidad de IBM para prestar Platform Enablement Services. Si Platform Enablement Services se retrasa o si el coste/costo para IBM de prestación de Platform Enablement Services se incrementa como resultado del incumplimiento por parte del Cliente en la realización de las tareas anteriores o por cualquier otra circunstancia fuera del control de IBM, pueden requerirse cargos adicionales. Los cargos adicionales y las condiciones de facturación para este tipo de servicios se solicitarán por separado y se detallarán en una Especificación de Trabajo.

## 6. 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.

## 7. Soporte Técnico

Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente que el acceso al SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de informes de problemas en línea. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte de SaaS IBM y por tanto se rigen por estas Condiciones de Uso. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

Más información sobre las horas de disponibilidad, direcciones de correo electrónico, sistemas de notificación de problemas online, así como otros procesos y vehículos de comunicación de soporte técnico, todo ello se describe en el manual IBM Software as a Service Support Handbook.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
1	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora	24x7
2	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

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

### 8.1 Datos y Equipo Mínimo Necesarios

El Cliente comprende y acepta que para poder utilizar el SaaS IBM comercial, el Cliente debe proporcionar a IBM el producto, los datos financieros y de otro tipo prescritos en el Documento de Especificación de Importación de Datos de IBM que esté en vigor en la fecha en que se proporcionan los datos ("Datos de Importación"). Se proporcionará una copia vigente del Documento de Especificación de Importación de Datos de IBM, que está sujeto a modificación por parte de IBM de forma periódica, a discreción de IBM. Además, cada SaaS IBM tiene requisitos mínimos de equipo para acceder al servicio, que se describen en las especificaciones de servicio y están disponibles bajo petición.

Todos los Datos de Importación se considerarán "Contenido" a los efectos del Acuerdo.

### 8.2 Uso de Datos de Importación por parte de los Socios Comerciales del Minorista

Si el Cliente se ha suscrito a IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights o IBM Assortment Optimization, durante el Período de Suscripción el Cliente autoriza a IBM a utilizar los Datos de Importación para proporcionar SaaS IBM a los socios comerciales del Cliente que también se hayan suscrito a un SaaS IBM y requieran acceso a los Datos de Importación.

### 8.3 Devolución de Datos de Importación

IBM destruirá los Datos de Importación en su posesión transcurridos los noventa (90) días siguientes a la fecha de terminación o vencimiento del Período de Suscripción. Los Datos de Importación pueden devolverse tras solicitud por escrito y serán procesados bajo un contrato adicional por un cargo adicional.

### 8.4 Uso de Datos del Cliente por parte de IBM

Los datos del Cliente pueden ser utilizados por IBM para fines de investigación, pruebas y desarrollo internos en un entorno de no producción, siempre que IBM elimine primero todo lo que pudiera revelar la identidad del Cliente o cualquier proceso comercial interno del Cliente. El Cliente puede optar por que sus datos no sean utilizados con dichas finalidades de no producción poniéndose en contacto con Soporte Técnico.

### 8.5 Aviso de Privacidad

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 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 la información recopilada 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 recopilada.

### 8.6 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.

## **8.7 Limitación de Previsualización**

Si SaaS IBM se designa como "Previsualización", el Cliente sólo podrá utilizar SaaS IBM para actividades internas de no producción o previsualización incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pruebas, ajuste del rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en SaaS IBM mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte de SaaS IBM con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad de producción pertinentes.

## Apéndice A

### 1. IBM Price Management

IBM Price Management permite a los minoristas implementar estrategias de fijación de precios mediante la determinación de los precios de un determinado artículo y el mantenimiento de todos los precios a lo largo del tiempo con un seguimiento obligatorio de las reglas de fijación de precios. El minorista puede utilizar IBM Price Management para configurar escenarios, personalizar reglas de fijación de precios, hacer que las reglas del sistema fijen el precio de todas sus mercancías y reaccionar también ante los cambios de datos, como los costes de los proveedores y los precios de la competencia, de forma periódica.

### 2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization permite a los minoristas crear y ejecutar escenarios de simulación y optimización en los que se definen objetivos estratégicos como el aumento de los ingresos, las ganancias y el volumen de ventas, y optimizar los precios para lograr mejor estos objetivos.

### 3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning ofrece una interfaz de colaboración, basada en web, para configurar y gestionar artículos y promociones a nivel de grupo, incluyendo precio, fechas válidas, detalles de rendimiento y ubicaciones. IBM Promotion Planning permite a los minoristas establecer un único repositorio de ofertas promocionales que mejora la visibilidad y la responsabilidad, ayuda a reducir los errores y optimiza la ejecución.

### 4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization ayuda a los Clientes a determinar en tiempo real las promociones óptimas que lograrán sus objetivos de merchandising y marketing. Los minoristas utilizan IBM Promotion Optimization para evaluar y pronosticar las ofertas de proveedores entrantes, así como planificar promociones de marca blanca y de otro tipo. IBM Promotion Optimization ayuda a los minoristas a determinar el precio de descuento para cualquier artículo o grupo de artículos en promoción; el tipo de reducción temporal de precio, como compre uno y llévase más, porcentaje de descuento, y múltiples artículos; y el uso de soporte de merchandising, como anuncios y pantallas, así como la colocación específica dentro de un anuncio, para maximizar la elevación gradual y el impacto total en tienda de cada promoción.

### 5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution permite a los minoristas crear un repositorio único para su información y contenido de las ofertas y eventos promocionales (anuncios, folletos, móvil, correo electrónico, pantalla, señalización, etc.), incluyendo copias e imágenes y detalles a nivel de evento.

### 6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization permite a los minoristas planificar y optimizar los niveles de inventario, beneficio y fijación de precios para los artículos de fuera de temporada. IBM Markdown Optimization da soporte a una amplia gama de tipos de rebajas, como ciclo de vida del producto corto, eventos y fiestas, reposición de categoría, actualización de ciclo y rebajas con descuento estándar. Los minoristas también pueden crear, pronosticar, comparar y evaluar diversos escenarios de precios de rebajas para ajustar su estrategia de reducción del precio.

### 7. IBM Deal Management

IBM Deal Management permite a los minoristas automatizar y optimizar la presentación, la negociación y la reconciliación de promociones comerciales que reciben de los socios comerciales de su fabricante de productos de consumo en un entorno basado en web.

### 8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module permite a los minoristas reducir el tiempo de ciclo de procesamiento, la ratio de facturación de acreedores y los errores manuales a través de la generación automatizada y la distribución segura de facturas en PDF para los socios comerciales del fabricante de productos de consumo.



## **9. IBM Basket Insights**

IBM Basket Insights permite a los minoristas analizar las transacciones a través de una serie de dashboards.

## **10. IBM Shopper Insights**

IBM Shopper Insights permite a los minoristas analizar el comportamiento de los compradores, incluyendo desplazamientos, frecuencia de compra y compra de productos a través de una serie de dashboards. Una vez que un minorista en particular se suscribe a IBM Shopper Insights, IBM pone IBM Shopper Insights for Brokers a disposición de los socios comerciales intermediarios del minorista, e IBM Shopper Insights for Manufacturers a disposición de los socios comerciales de productos de consumo del minorista.

## **11. IBM Assortment Optimization**

IBM Assortment Optimization permite a los minoristas determinar qué artículos deben abastecerse, por clúster de tiendas y planograma, en base al comportamiento de compra del adquiriente, el entorno competitivo y una comprensión cuantitativa de si un artículo no es más que una duplicación o proporciona incremento de ventas a la categoría de producto. Una vez que un minorista se suscribe a IBM Assortment Optimization, IBM pone IBM Assortment Optimization for Manufacturers, para que los socios comerciales y los proveedores del minorista puedan colaborar con el minorista a la hora de poder tomar unas decisiones de abastecimiento basadas en los datos de ventas del minorista.

## **12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview**

IBM Omni-Channel Merchandising Preview permite a los Clientes actuales previsualizar los próximos lanzamientos para ayudarles a prepararse para capacidades nuevas o actualizadas.

## Apéndice B

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio de Disponibilidad ("SLA") para SaaS IBM y es aplicable si se especifica en el Documento de Titularidad (POE) o en un Documento Transaccional.

Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del Período de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía.

### 1. Definiciones

- a. **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 SaaS IBM.
- b. **Reclamación:** es una reclamación enviada por el Cliente a IBM referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- c. **Mes Contratado:** indica cada mes completo durante el plazo del SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- d. **Tiempo de Inactividad:** un período de tiempo durante el cual el proceso de los sistemas de producción para el SaaS IBM se ha detenido y ningún usuario del Cliente puede utilizar todos los aspectos del SaaS IBM para los que tiene permisos. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
  - (1) Una parada de mantenimiento planificada o anunciada;
  - (2) Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, mantenimiento de emergencia, etc.);
  - (3) Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
  - (4) La no observancia por parte del Cliente de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
  - (5) La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada a IBM por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- e. **Evento:** es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un SLA.

### 2. Créditos de Disponibilidad

- a. Para enviar una Reclamación, el Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de cuarenta y ocho (48) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Suceso que ha afectado al uso del SaaS IBM. El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria acerca del Evento y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Evento.
- b. El Cliente debe enviar una 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.
- c. Los Créditos de Disponibilidad se basan en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que el Tiempo de Inactividad impactó al Cliente. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del SLA alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de Disponibilidad para el mismo Evento en el mismo Mes Contratado.
- d. En el caso del Servicio empaquetado (SaaS IBM 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 a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente solo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de Disponibilidad en relación con más de un SaaS IBM de un paquete en un Mes Contratado.

- e. Si el Cliente ha adquirido SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento de SaaS IBM y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el SaaS IBM vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.
- f. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el doce por ciento (12%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM por el SaaS IBM específico.

### 3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado, que es la siguiente:

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Menos del 95,00%	12%

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, 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 el 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 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos en total	=2% de Crédito de Disponibilidad para el 98,8% de de Disponibilidad durante el Mes Contratado
--	---

### 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 Omni-Channel Merchandising Preview o prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente en relación con SaaS IBM.