

IBM Prescriptive Warranty for Manufacturing

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

Este Servicio de Cloud de IBM permite la detección de condiciones que comportan un desgaste acelerado, y ayuda a minimizar las reclamaciones por garantía.

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso de los Servicios de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. IBM actualizará Las Fichas de Datos según sea necesario cuando se realicen cambios en el Servicio de Cloud. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos, según hayan sido modificadas por IBM, se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=847B2CC0C3E911E6A98AAE81A233E762>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA.

3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud 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.

3.1 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 tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables 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 Servicio de Cloud, en función del plazo temporal durante el cual el tratamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible

("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud 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 Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud 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)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al 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.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Recurso es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Activo es cualquier recurso tangible o elemento de valor para ser gestionado, incluyendo equipos productivos, instalaciones, transporte, hardware y software de TI. Cualquier recurso o elemento con un identificador único en el Servicio de Cloud es un Activo separado. Deben adquirirse derechos de

titularidad suficientes para cubrir los Activos accedidos o gestionados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

- Terabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. 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 Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- Elemento es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Elemento es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Deben adquirirse los derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Elementos procesados por, gestionados o relacionados con el uso del Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un POE o Documento Transaccional.

5.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

5.3 Frecuencia de facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud 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 Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Limitaciones de Uso

Definiciones:

- a. **Artefactos SaaS IBM:** hace referencia a los materiales enumerados en la lista de Artefactos SaaS IBM de la Guía del usuario de SaaS IBM. Los Artefactos SaaS IBM son una diversidad de materiales predefinidos y preconfigurados que incluyen, a título enunciativo y no limitativo: modelos predictivos; reglas de negocio; flujos de mensajes; modelos de inteligencia del negocio, informes, informes de actividad y dashboards; estructuras de modelo de gestión de datos maestros; y el esquema de datos.
- b. **Activo:** cualquier recurso tangible o elemento de valor para ser gestionado, incluyendo equipos productivos, instalaciones, transporte, hardware y software de TI.

El Cliente puede utilizar el Servicio de Cloud para modificar los Artefactos SaaS IBM o para crear Artefactos SaaS IBM nuevos (colectivamente denominados "Artefactos SaaS IBM Personalizados").

Los Artefactos SaaS IBM y los Artefactos SaaS IBM Personalizados no pueden utilizarse independientemente de este Servicio de Cloud.

El Cliente no tiene obligación de soporte en relación con los Artefactos SaaS IBM Personalizados. Ninguna garantía de Servicio de Cloud es aplicable a los Artefactos SaaS IBM Personalizados.

El Servicio de Cloud sólo puede ser utilizado con Datos de IBM Prescriptive Warranty for Manufacturing. Los Datos de IBM Prescriptive Warranty for Manufacturing son datos directamente atribuibles a Activos del Cliente o datos que se utilizan para analizar un Activo incluyendo datos contextuales.

El SaaS IBM y su salida no deben basarse en la substitución para el ejercicio del juicio independiente.

Las consideraciones identificadas por el SaaS IBM son solo sugerencias y no reemplazan el criterio experimentado de los usuarios del SaaS IBM o del Cliente. Basándose en la experiencia propia de los usuarios del SaaS IBM, pueden existir cursos de acción no identificados por el SaaS IBM que podrían tenerse en cuenta.

El SaaS IBM solo debe utilizarse para ayudar a personal cualificado que actúe dentro de sus áreas de competencia, y solo estas personas están autorizadas a utilizar el SaaS IBM.

El SaaS IBM no incluye información u opciones alternativas asociadas con cada opción sugerida. Estas opciones son un componente importante de un plan integral y deben tenerse en cuenta atentamente al tomar decisiones.