

Descripción del Servicio de Cloud de IBM

IBM Performance Management (SaaS)

Lo siguiente es la Descripción de Servicio de su Pedido:

1. Descripción del Cloud Service

Los apartados 1.1 y 1.3 a continuación describen las ofertas base que el Cliente puede solicitar para utilizar el Cloud Service. Las ofertas que haya solicitado se especifican en su Documento de Pedido. Para este Servicio de Cloud, el Documento de Pedido consistirá en el Presupuesto que IBM presenta al Cliente y el Documento de Titularidad (POE) que el Cliente recibirá de IBM confirmando que se ha suministrado Servicios de Cloud, con la fecha de inicio y final para la vigencia del Servicio de Cloud.

1.1 IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) proporciona experiencia de usuario final y monitorización de recursos para alertar a los usuarios de los problemas con aplicaciones y ayudarles a resolverlos de forma rápida y eficaz.

Los usuarios de Entry tienen las siguientes funciones:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) permite a los usuarios ver el estado de las aplicaciones y poder ver más detalles como los eventos relacionados y los KPIs para los componentes asociados con dicha aplicación.
- Descubre y define automáticamente la estructura de la aplicación, que puede modificarse o suprimirse.
- Instala y configura agentes automáticamente, con poca o ninguna intervención.
- Permite a los usuarios identificar una experiencia de usuario final real para la aplicación con tiempo de respuesta clasificado por componentes.
- Permite a los usuarios ver las métricas de estado clave para todos los recursos monitorizados.
- Permite a los usuarios crear y modificar umbrales para identificar visualmente problemas y recibir alertas.

1.2 IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Performance (SaaS) proporciona información detallada de diagnóstico para identificar la causa principal de los problemas de rendimiento de la aplicación, para que puedan resolverse con rapidez.

Los usuarios de Diagnostics tienen las siguientes funciones:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) permite a los usuarios ver el estado de las aplicaciones y poder ver más detalles como los eventos relacionados y los KPIs para los componentes asociados con dicha aplicación.
- Descubre y define automáticamente la estructura de la aplicación, que puede modificarse o suprimirse.
- Instala y configura agentes automáticamente, con poca o ninguna intervención.
- Permite a los usuarios ver las métricas de estado clave para sus servidores de aplicaciones.
- Desglosa el rendimiento a nivel de código e incluye la información clave de diagnóstico como por ejemplo datos de contexto y seguimientos de pila.

1.3 IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) proporciona experiencia de usuario final, seguimiento de transacciones y monitorización de recursos para alertar a los usuarios de los problemas con aplicaciones y ayudarles a resolverlos de forma rápida y eficaz.

Los usuarios tienen las siguientes funciones:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) permite a los usuarios ver el estado de las aplicaciones y poder ver más detalles como los eventos relacionados y los KPIs para los componentes asociados con dicha aplicación.
- Descubre y define automáticamente la estructura de la aplicación, que puede modificarse o suprimirse.

- Instala y configura agentes automáticamente, con poca o ninguna intervención.
- Con el Seguimiento de Transacciones, los usuarios pueden identificar los cuellos de botella en el rendimiento de las aplicaciones en todos los servidores de aplicaciones, servidores web y navegadores monitorizados.
- Permite a los usuarios identificar una experiencia de usuario final real para la aplicación con tiempo de respuesta según la percepción de los usuarios de navegadores de escritorio y móviles soportados, con una clasificación por componentes.
- Permite a los usuarios ver las métricas de estado clave para todos los recursos monitorizados.
- Permite a los usuarios crear y modificar umbrales para identificar visualmente problemas y recibir alertas.
- Admite la generación automática de solicitudes de servicio para resolver un problema en IBM SmartCloud Control Desk, en base a las alertas de IBM Application Performance Management (SaaS).
- Admite la integración de eventos de IBM Application Performance Management (SaaS) en IBM Tivoli Netcool OMNibus.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

IBM implementa y mantiene las prácticas y los procedimientos descritos en este apartado.

2.1 Políticas de Seguridad

IBM mantiene las políticas de privacidad y seguridad que comunica a los empleados de IBM. IBM requiere una formación en privacidad y seguridad al personal que ofrece soporte en los centros de datos de IBM. Disponemos de un equipo de seguridad de la información. Las políticas de seguridad y los estándares de IBM se revisan y se evalúan anualmente. Las incidencias de seguridad de IBM se gestionan de acuerdo con un procedimiento completo de respuestas ante incidencias.

2.2 Control de Acceso

El acceso a los datos del Cliente, si se requiere, sólo está permitido a representantes de soporte de IBM autorizados de acuerdo con los principios de segregación de tareas. El personal de IBM utiliza una autenticación de dos factores a un host de gestión intermedio "gateway". Todas las conexiones son canales cifrados al acceder a los datos del Cliente. Se registran todos los accesos a los datos del Cliente y la transferencia de datos hacia o desde el entorno de alojamiento.

2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio

Las modificaciones del sistema operativo y el software de aplicaciones se rigen por el proceso de gestión de cambios de IBM. Los cambios de las reglas de firewall también se rigen por el proceso de gestión de cambios y los revisa el personal de seguridad de IBM antes de la implementación. IBM monitoriza los recursos del centro de datos 24x7. El escaneo de vulnerabilidades internas y externas lo realizan normalmente los administradores autorizados y los proveedores de terceros para ayudar a detectar y resolver posibles vulnerabilidades de seguridad del sistema. Se utilizan sistemas de detección de Malware (antivirus, detección de intrusiones, escaneo de vulnerabilidades y prevención de intrusiones) en todos los centros de datos de IBM. Los servicios de los centros de datos de IBM dan soporte a una gran cantidad de protocolos de entrega de información para la transmisión de datos en redes públicas. Algunos ejemplos son HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME y VPN de sitio a sitio. Los datos de copia de seguridad pensados para el almacenamiento fuera del sitio se cifran antes del transporte.

2.4 Registros de Actividad

IBM mantiene los registros de su actividad para sistemas, aplicaciones, repositorios de datos, dispositivos de middleware y de infraestructura de red que están configurados para registrar la actividad. Para minimizar la posibilidad de manipulación indebida y permitir un análisis central, alertas e informes, el registro de actividad se realiza en tiempo real en repositorios de registros centrales. Los datos se firman para prevenir la manipulación indebida. Los registros se analizan en tiempo real y a través de unos informes de análisis periódicos para poder detectar comportamientos anómalos. Se avisa al personal de operaciones de las anomalías y éstos se ponen en contacto con un especialista en seguridad disponible 24x7, si es necesario.

2.5 Seguridad Física

IBM mantiene los estándares de seguridad física diseñados para restringir el acceso físico no autorizado a los centros de datos de IBM. Existen puntos de acceso limitado en los centros de datos de IBM, que están controlados por una autenticación de dos factores y están monitorizados por las cámaras de vigilancia. El acceso está permitido sólo al personal autorizado que dispone de acceso aprobado. El personal de

operaciones verifica la aprobación y emite un identificador de acceso que otorga el acceso necesario. Los empleados con dichos identificadores no deben utilizar otros identificadores de acceso y sólo pueden disponer del identificador de acceso al centro de datos durante su período de actividad. La utilización de identificadores está registrada. Los visitantes que no sean de IBM se registrarán al entrar en las instalaciones y serán escoltados mientras estén en las instalaciones. Las áreas de entrega y de descarga y otros puntos donde puedan entrar personas no autorizadas están controladas y aisladas.

2.6 Cumplimiento

IBM revisa las actividades relacionadas con seguridad y la privacidad para que cumplan con los requisitos de negocio de IBM. IBM realiza evaluaciones y auditorías regularmente para confirmar el cumplimiento con las políticas de seguridad de la información. Los empleados de IBM y de los proveedores completan la formación de conocimiento y seguridad del personal, anualmente. Se recuerda al personal los objetivos de su trabajo y sus responsabilidades para cumplir con la conducta ética comercial, confidencialidad y obligaciones de seguridad de IBM, anualmente.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de nivel de servicio ("SLA") para el Servicio de Cloud. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía.

3.1 Definiciones

- a. "Contacto Autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- b. "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.
- c. "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.
- d. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante el plazo del Servicio 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.
- e. "Cliente" es una entidad que se suscribe al Servicio directamente a través de IBM, que tiene derechos de titularidad para el uso del Servicio en el momento de enviar una Reclamación, y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago, de las de su contrato con IBM por el Servicio.
- f. "Tiempo de Inactividad" es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Servicio se ha detenido y ningún usuario puede 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. 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, integraciones, 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.
- g. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- h. "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.

- i. "Tiempo de inactividad del sistema planificado" indica una parada planificada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio o las actualizaciones del sistema, como por ejemplo, sin limitarse a, cuando se aplica a un release, parche o fixes.
- j. "Servicio" es la instancia de producción de IBM Performance Management (SaaS) a la que se aplica este SLA, como se muestra en la primera página de esta Descripción del Servicio. Este SLA se aplica a cada Servicio individualmente y no conjuntamente.
- k. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

3.2 Créditos de disponibilidad

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. IBM medirá internamente el Tiempo de Inactividad total combinado durante cada Mes Contratado. 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. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto correspondiente a la disponibilidad total combinada durante cada Mes Contratado, como se muestra en esta tabla. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.
- e. En el caso de los Servicios empaquetados (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 los Servicios empaquetados, y no a la cuota de suscripción mensual para 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.
- f. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el 10 por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para el Servicio.
- g. 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.
- h. 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.

3.3 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio durante un Mes Contratado

Disponibilidad (durante un Mes Contratado)	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
Menos del 99,8%	2%
Menos del 98,8%	5%
Menos del 95,0%	10%

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 un Mes Contratado.

Ejemplo: 432 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 432 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.768 minutos <hr/> 43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	= 2% Crédito de disponibilidad para el 99,0% de de Disponibilidad durante el Mes Contratado
---	---

3.4 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.
- Instancias que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las reclamaciones realizadas por usuarios, invitados y participantes del Servicio del Cliente de IBM.
- Servicios, programas, software de habilitación o agentes que se ejecutan en sistemas del Cliente o en sistemas de terceros.
- 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.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

Las ofertas de Servicio de Cloud se venden de acuerdo con las siguientes métricas:

- Servidor Virtual Gestionado Promedio es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. Un servidor es un sistema físico que consta de unidades de proceso, memoria y funciones de entrada/salida y que ejecuta los procedimientos, mandatos o aplicaciones solicitados para uno o varios usuarios o dispositivos Cliente. Siempre que se utilizan bastidores, alojamientos blade u otro equipo similar, cada dispositivo físico separado (ej. un blade o un dispositivo montado en bastidor) que tenga los componentes solicitados se considera un Servidor separado. Un Servidor Virtual es un sistema virtual creado mediante la partición de los recursos disponibles en un servidor físico o en un servidor físico no particionado. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes de un Servidor Virtual Gestionado Promedio para cubrir el número promedio de Servidores Virtuales gestionados por el Cloud Service durante el período de medida especificado en el Documento de Pedido del Cliente.

4.2 Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar por el Servicio de Cloud se especifica en el Documento de Pedido.

4.3 Cargo Mensual Parcial

El cargo mensual parcial es una tarifa diaria prorrateada. 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 la oferta de Servicio de Cloud está disponible.

4.4 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud por parte del Cliente durante el período de medida supera aquello a lo que tenga derecho según lo especificado en el apartado POE del Documento de Pedido, se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento de Pedido.

5. Opciones de Vigencia y Renovación

5.1 Vigencia

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 Documento de Pedido. La parte del Documento de Titularidad (POE) del Documento de Pedido confirmará la fecha exacta de inicio y finalización de la vigencia. El Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Servicio de Cloud durante el plazo poniéndose en contacto con IBM o con su propio Business Partner de IBM. Confirmaremos el nivel de uso incrementado en un Documento de Pedido.

5.2 Opciones de Renovación del Plazo de los Servicios de Cloud

El Documento de Pedido del Cliente establecerá si el Servicio de Cloud se renovará al finalizar el plazo, designando el plazo como uno de los siguientes:

5.2.1 Renovación Automática

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

5.2.2 Facturación Continua

Si el Documento de Pedido indica que la facturación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso al Servicio de Cloud una vez finalizada la vigencia y se le facturará por el uso del Servicio de Cloud de forma continuada. Para dejar de utilizar el Servicio de Cloud y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su propio Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación del Cloud Service 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.

5.2.3 Renovación Necesaria

Si el Documento de Pedido indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Servicio de Cloud se resolverá al final de la vigencia y el acceso del Cliente al Servicio de Cloud se eliminará. Para seguir utilizando el Servicio de Cloud 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 una nueva vigencia de la suscripción.

6. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para Servicio de Cloud está disponible durante el Período de Suscripción.

El horario de atención de soporte por correo electrónico y soporte SaaS de Portal es el siguiente:

De 8:00 a 20:00 Hora de la Costa Este de EE.UU. (EST), de lunes a viernes (excepto festivos)

Soporte telefónico: 1-855-221-1166 en los EE.UU.

Correo electrónico: support@ibmserviceengage.com

Soporte fuera del horario laboral y en caso de caída del sistema:

El Soporte fuera del horario laboral y en caso de caída del sistema sólo está disponible para los problemas de Severidad 1 en días laborables, fines de semana y durante las vacaciones.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno 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	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de pasarse las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales	L-V horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales	L-V horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborales

7. Software de Habilitación

Esta oferta de Servicio de Cloud puede incluir software de habilitación. El Cliente puede utilizar el software de habilitación junto con el uso del Servicio de Cloud, durante el plazo del Servicio de Cloud. En la medida en que el software de habilitación contiene código de muestra, el Cliente tiene el derecho adicional de realizar trabajos derivados del código de muestra y utilizarlos en conformidad con esta concesión. El software de habilitación se proporciona bajo el SLA, si existe, como componente del Servicio de Cloud, y está sujeto a los acuerdos de licencia aplicables.

Esta oferta de Cloud Service incluye el Software de Habilitación siguiente proporcionado por IBM: Monitoring Agent for Linux OS, Monitoring Agent for Windows OS, Monitoring Agent for Unix OS, Monitoring Agent for Linux KVM, Monitoring Agent for Ruby, Monitoring Agent for MongoDB, Monitoring Agent for MySQL, Monitoring Agent for WebSphere Applications, Monitoring Agent for PHP, Monitoring Agent for Python, Monitoring Agent for PostgreSQL, Monitoring Agent for .NET, Monitoring Agent for Tomcat, Monitoring Agent for Node.js, Integration Agent for Netcool/OMNibus, y Response Time Monitoring Agent. Pueden añadirse agentes adicionales posteriormente, que también quedarían cubiertos bajo este Acuerdo.

Para la oferta SaaS IBM designada como "Step-up para Clientes Actuales" ("Step-up SaaS"), IBM proporciona el siguiente software de habilitación: IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Linux Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers.

8. Información Adicional

8.1 Limitación de Set up

Para la oferta SaaS IBM designada como "Step-up para Clientes Actuales" ("Step-up SaaS") el Cliente debe haber adquirido previamente derechos de titularidad de licencia adecuados para el programa de IBM asociado, según se identifica en el nombre de la oferta Step-up SaaS. Por ejemplo, un Cliente que adquiera IBM Monitoring (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM Tivoli Monitoring debe tener derechos de titularidad con licencia para el programa de IBM asociado de IBM Tivoli Monitoring. Los derechos de titularidad del Cliente para Step-up SaaS no pueden superar los derechos de titularidad del programa de IBM asociado.

Al adquirir Step-up SaaS, el Cliente no puede utilizar los mismos derechos de titularidad de licencia de programa de IBM asociado en los entornos instalados en sus locales que los derechos de titularidad de Step-up SaaS. Por ejemplo, si el Cliente tiene 23 derechos de titularidad de Servidor Virtual Gestionado para el programa de IBM asociado y elige adquirir 10 derechos de titularidad de Servidor Virtual Gestionado para Step-up SaaS, el Cliente puede monitorizar 10 Servidores Virtuales Gestionados para Step-up SaaS desde el entorno SaaS IBM y 13 Servidores Virtuales Gestionados desde el software instalado en sus instalaciones.

Step-up SaaS no incluye Suscripción y Soporte para el programa de IBM asociado. El Cliente manifiesta que el Cliente ha adquirido (1) los derechos de titularidad de licencia y (2) la Suscripción y Soporte necesarios para los programas de IBM asociados. Durante el Período de Suscripción de Step-up SaaS, el Cliente deberá mantener la Suscripción y el Soporte para los derechos de titularidad del programa de IBM asociado utilizados junto con los derechos de titularidad de Step-up SaaS. En el caso de que se resuelva la licencia del Cliente para utilizar el programa de IBM asociado o la Suscripción y el Soporte para los programas de IBM asociados, el derecho de uso de Step-Up SaaS por parte del Cliente también se resolverá.

8.2 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los Servicios de Clouds. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar un Servicio de Cloud 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.