

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

---

## IBM Business Process Manager on Cloud

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

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

### 2. Métricas de Cargo

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

- Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.
- Usuario Simultáneo** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Usuario Simultáneo es una persona que accede a SaaS IBM en cualquier momento específico. Independientemente de si accede simultáneamente a SaaS IBM varias veces, cada persona se considera únicamente un único Usuario Simultáneo. El Cliente deberá obtener derechos de titularidad para el número máximo de Usuarios Simultáneos que accedan a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o en el Documento Transaccional del Cliente.

- c. **Gigabyte:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.ª potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- d. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional del Cliente.
- e. **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 Compromiso.

### 3. Cargos y Facturación

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

#### 3.1 Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento Transaccional. Se aplicará un cargo de configuración único en los siguientes casos:

- Cada instancia de SaaS IBM solicitada, con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional.
- Cada Entorno de Prueba adicional solicitado, con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional.
- Cada de Entorno de Ejecución de Procesos adicional solicitado, con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional.

#### 3.2 Cargo Mensual Parcial

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

#### 3.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual de SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera aquello a lo que tenga derecho de titularidad según lo especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

### 4. 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.

### 5. Soporte Técnico

Durante el Período de Suscripción y después de que IBM notifique al Cliente que el acceso a SaaS IBM está disponible, se proporciona soporte técnico para SaaS IBM a través de correo electrónico y un sistema de notificación de problemas online. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte del SaaS IBM y 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 la documentación del SaaS IBM y el manual IBM Software 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 productivo 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 dos horas	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 laborables	L-V horas laborables
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

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

### 6.1 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario de SaaS IBM transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con el SaaS IBM o puesto a disposición por éste, el Cliente y el Usuario de SaaS IBM otorgarán el consentimiento necesario para permitir a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario del 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.

### 6.2 Benchmarking

El Cliente puede revelar los resultados de cualquier prueba comparativa de SaaS IBM o sus subcomponentes a terceros, siempre que el Cliente (A) revele públicamente toda la metodología utilizada en la prueba comparativa (como, por ejemplo, la configuración de hardware y software, el procedimiento de instalación y los archivos de configuración), (B) realice la prueba comparativa, ejecutando SaaS IBM en el entorno operativo especificado y utilizando las más recientes actualizaciones, parches y fixes aplicables, disponibles para SaaS IBM desde IBM o desde terceros que proporcionan productos de IBM ("Terceros"), y (C) siga todo el ajuste de rendimiento y las instrucciones de "mejores prácticas" disponibles en la documentación de SaaS IBM y en los sitios web de soporte de IBM para SaaS IBM. Si el Cliente publica los resultados de cualquier evaluación comparativa realizada para SaaS IBM, con independencia de que se indique lo contrario en cualquier acuerdo entre el Cliente e IBM o con Terceros, IBM y los Terceros tendrán derecho a publicar los resultados de la evaluación comparativa en relación con los productos del Cliente, siempre que IBM o los Terceros cumplan con los requisitos de (A), (B) y (C) anteriores en las pruebas de los productos del Cliente.

### 6.3 Cookies

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 para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS IBM, 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 los Datos Personales recopilados 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 personal de contacto recopilada.

#### **6.4 Aceleradores y Materiales de Ejemplo**

El SaaS IBM puede incluir algunos componentes en formato de código fuente ("Componentes Originales") u otros materiales identificados como Materiales de Ejemplo. El Cliente puede copiar y modificar los Componentes Originales y los Materiales de Ejemplo únicamente para uso interno, siempre que el Cliente no modifique ni suprima ningún tipo de información ni aviso de copyright incluido en los Componentes Originales o los Materiales de Ejemplo. IBM proporciona los Componentes Originales y Materiales de Ejemplo sin tener obligación alguna de prestar soporte y lo proporciona "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE TITULARIDAD, NO INFRACCIÓN O NO INTERFERENCIA, Y TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN OBJETIVO CONCRETO.

#### **6.5 Ubicaciones con Ventajas Derivadas**

Cuando sea aplicable, los impuestos se basan 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.

## Apéndice A

### 1. Descripción general y Capacidades de SaaS IBM

SaaS IBM proporciona una plataforma de gestión de procesos empresariales para la visibilidad y la gestión de los procesos empresariales. SaaS IBM incluye prestaciones de diseño de procesos, ejecución, monitorización y optimización.

El Cliente debe adquirir una cantidad de Usuarios Concurrentes o Autorizados para obtener acceso a las características del SaaS IBM siguientes:

#### 1.1 Entorno Operativo

Una única instancia de SaaS IBM incluye un entorno dedicado de ejecución de desarrollo, pruebas y procesos con las características siguientes:

- Entorno de desarrollo: entorno virtual avanzado de Process Center con al menos un miembro de clúster. La capacidad del entorno de desarrollo se basa en la cantidad predeterminada de autores más los autores adicionales adquiridos para la instancia de SaaS IBM.
- Entorno de pruebas: entorno virtual avanzado de Process Server con un miembro de clúster. La capacidad del entorno de pruebas se basa en el número de usuarios Autorizados o Simultáneos que se ha adquirido para la instancia de SaaS IBM.

Entorno de ejecución de procesos: entorno virtual avanzado de gran disponibilidad de Process Server con al menos dos miembros de clúster y un clúster de base de datos de gran disponibilidad. Esto proporciona un entorno preparado para producción. La capacidad del entorno de ejecución de procesos se basa en el número de usuarios Autorizados o Simultáneos que se ha adquirido para la instancia de SaaS IBM.

#### 1.2 Software de Habilitación

SaaS IBM incluye el siguiente software de habilitación:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

#### 1.3 Acceso a la Herramienta Designer

El Cliente puede acceder al Software de Habilitación IBM Process Designer y/o IBM Integration Designer y descargarlo para desarrollar aplicaciones de proceso. El Software de Habilitación se ejecuta en un sistema de escritorio del Cliente y se conecta de forma remota a SaaS IBM.

#### 1.4 Restricción de Usuarios de la Herramienta Designer

El SaaS IBM permite a un máximo de cinco (5) usuarios de SaaS IBM acceder y utilizar el Software de Habilitación de IBM Process Designer y/o IBM Integration Designer.

#### 1.5 Red Privada Virtual (VPN)

SaaS IBM incluye un software único opcional basado en una conexión de VPN para la comunicación segura y cifrada desde el SaaS IBM a los sistemas externos al SaaS IBM, incluyendo los sistemas de la red del Cliente. La información sobre la VPN se facilitará bajo solicitud por escrito. Esta solicitud debe enviarse a [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com).

#### 1.6 Administrador de Cuentas

SaaS IBM proporciona al Cliente un usuario y una contraseña de inicio de sesión como Administrador de Cuentas para acceder al entorno operativo. El Administrador de Cuentas tendrá la capacidad de gestionar el acceso de Usuario de SaaS IBM al entorno operativo y asignar y suprimir roles de Usuario de SaaS IBM. El Administrador de Cuentas puede asignar a usuarios de SaaS IBM adicionales la posibilidad de tener privilegios de administrador.

#### 1.7 Página de inicio de SaaS IBM

La página de inicio de SaaS IBM permite a los usuarios de SaaS IBM acceder a las prestaciones del entorno operativo de SaaS IBM que están definidas para su rol.

## **1.8 Página de Gestión de Usuarios**

Una página de gestión de usuarios permite a los Administradores de Cuentas crear y suprimir usuarios nuevos y asignar roles. Los usuarios de SaaS IBM acceden a la página de gestión de usuarios para gestionar su información personal de usuario. Los usuarios de SaaS IBM pueden tener asignados uno o más roles que les permitirán acceder a prestaciones específicas de SaaS IBM definidas por roles.

## **1.9 Notificaciones por Correo Electrónico**

SaaS IBM incluye una función de notificación que notifica a los usuarios de SaaS IBM aspectos relacionados con el acceso a SaaS IBM, las asignaciones de roles y los cambios de contraseña. La función de notificación también notifica a los administradores del estado de SaaS IBM y los cambios planificados.

## **1.10 Copia de Seguridad Online Automática Diaria**

SaaS IBM ejecutará una copia de seguridad diaria que se utiliza para la recuperación automática de SaaS IBM, según sea necesario. La copia de seguridad está cifrada y almacenada en otra ubicación de centro de datos de la misma región global.

## **1.11 Recuperación y Monitorización Automatizada**

SaaS IBM monitorizará la disponibilidad del servicio y ejecutará una recuperación de datos si no responde o no se puede llegar a ella.

## **2. Características Opcionales de SaaS IBM**

### **2.1 Autores Adicionales**

SaaS IBM proporciona una opción de compra para que usuarios de SaaS IBM adicionales puedan acceder y utilizar el Software de Habilitación IBM Process Designer y/o IBM Integration Designer.

### **2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment**

SaaS IBM ofrece una opción de compra de entornos de pruebas adicionales para un uso que no sea de producción. Cada entorno de pruebas proporciona un entorno virtual de Process Server independiente. La capacidad de este entorno se basa en el número de Usuarios de Entorno de Pruebas que se haya adquirido.

### **2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment**

SaaS IBM ofrece una opción de compra de entornos de ejecución de procesos adicionales para un uso de producción o de no producción. La capacidad de este entorno se basa en el número de Usuarios de Ejecución de Procesos que se haya adquirido.

### **2.4 Almacenamiento adicional**

SaaS IBM ofrece una opción de compra de almacenamiento adicional para la BD interna BPM y almacenamiento de documentos adjuntos. La cantidad de almacenamiento (los incrementos en GB varían según el sistema virtual) se puede aplicar a un único entorno o dividirla en varios entornos en la instancia de SaaS IBM.

### **2.5 Memoria Adicional**

SaaS IBM proporciona una opción de compra de memoria adicional para los casos en que los requisitos de memoria de la solución de proceso superan la capacidad informática proporcionada para el número de usuarios adquirido. La cantidad de memoria (incrementos de 16GB) se puede aplicar a un único entorno o dividirla en varios entornos en la instancia de SaaS IBM.

### **2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

El servicio On Demand Consulting (ODC) Professional incluye el acceso remoto a través de un portal online para un máximo de cinco (5) desarrolladores (Contactos de Suscriptor). Los Contactos de Suscriptor tienen acceso ininterrumpido (24/7) a artículos de la biblioteca de conocimientos, activos y aceleradores de soluciones, y acceso ilimitado al envío de solicitudes en un diálogo de preguntas y respuestas con el líder de habilitación del cliente ODC y expertos en la materia. Los Contactos de Suscriptor pueden solicitar asistencia en relación con cualquier aspecto de BPM on Cloud, incluyendo arquitectura de la plataforma, implementación de la solución y metodología de entrega.

## **2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

El servicio On Demand Consulting (ODC) Enterprise incluye el acceso remoto a través de un portal de ODC online para un máximo de diez (10) desarrolladores (Contactos de Suscriptor). Los Contactos de Suscriptor tienen acceso ininterrumpido (24/7) a artículos de la biblioteca de conocimientos, activos y aceleradores de soluciones, y acceso ilimitado al envío de solicitudes en un diálogo de preguntas y respuestas con el líder de habilitación del cliente ODC y expertos en la materia, durante el periodo de suscripción. Los Contactos de Suscriptor pueden solicitar asistencia en relación con cualquier aspecto de BPM on Cloud, incluyendo arquitectura de la plataforma, implementación de la solución y metodología de entrega. El Contacto de Suscriptor puede contratar IBM On Demand Consulting para obtener asistencia en relación con los entregables de producto de trabajo acordados con puntos iniciales y finales finitos bajo un límite de 24 horas de suscripción al mes. Los entregables de producto de trabajo pueden incluir asistencia con ejemplos de patrones específicos o código de la solución listo para la producción. El Contacto del Suscriptor también participará en las llamadas de estado semanales con un líder de habilitación de cliente IBM ODC. Para obtener asistencia con los entregables del producto de trabajo, que puede ser de hasta 24 horas por mes de suscripción, IBM acepta proporcionar la asistencia en un acuerdo independiente por escrito con el Cliente.

## **2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

SaaS IBM ofrece una opción de compra para accesos de desarrollador adicionales al número de desarrolladores ODC Professional o Enterprise incluidos con estas ofertas.

## **2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services**

Migration Services puede ayudar en la migración de una aplicación BPM desde un entorno BPM local a un entorno BPM en cloud. La evaluación de la migración incluye actividades como el análisis de la configuración del software y el hardware de sistemas existente, el análisis de la aplicación BPM existente incluyendo la compatibilidad de versiones, y la evaluación de las opciones de migración más beneficiosas. La planificación de la migración y la entrega incluyen actividades como ayudar a construir el plan de migración y ayudar en la entrega de la migración aprovechando la migración de artefactos y las herramientas de migración aplicación por aplicación. Esta suscripción incluye hasta 30 horas de actividad de migración y soporte de P+F sin límite por mes de suscripción. El trabajo se realizará de forma remota para esta suscripción (mediante el uso de herramientas como el uso compartido de pantalla). Para obtener asistencia con los entregables del producto de trabajo, que puede ser de hasta 30 horas por mes de suscripción en el trabajo no remoto necesario, IBM acepta proporcionar la asistencia en un acuerdo independiente por escrito con el Cliente.

## Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el SaaS IBM 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.

### 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 un evento que ha afectado la disponibilidad del SaaS IBM. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (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 SaaS IBM, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el SaaS IBM 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 SaaS IBM se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado 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 correspondiente más alta en función de la disponibilidad acumulativa del SaaS IBM durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede ser superior a una doceava parte (1/12) del cargo anual por el SaaS IBM.

### 2. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM 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)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100 %

\* Si el Cliente ha adquirido el SaaS IBM a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del SaaS IBM 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.

Ejemplo: 60 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 60 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.140 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	= 5% de Crédito de Disponibilidad para 99,86% de disponibilidad durante el Mes Contratado
---	---