

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

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

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 Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

2. Métricas de Cargo

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

- a. **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.

- b. **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 al 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 POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- c. **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.
- d. **Activo:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. 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 SaaS IBM es un Activo separado. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir los Activos accedidos o gestionados por el SaaS IBM durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

3. Cargos y Facturación

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

3.1 Cargo Mensual Parcial

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

3.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera los derechos de titularidad especificados en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, bajo la tarifa que 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

Se proporciona soporte técnico para el SaaS IBM a través de correo electrónico, foros en línea y un sistema de informes en línea. El soporte técnico no está disponible como oferta independiente.

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 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 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 no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables	L-V horas laborables
3	Impacto de negocio menor: 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	Impacto de negocio mínimo: 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 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 realizar un seguimiento del uso y mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente, conforme a la Declaración de Privacidad de IBM online, en la dirección <http://www.ibm.com>.

6.2 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.

6.3 Limitación de tipo "Non-Production"

Si SaaS IBM se designa como de tipo "Non-Production", el Cliente sólo podrá utilizar SaaS IBM para actividades internas de no producción, lo cual incluye 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 productivas pertinentes.

Los usuarios de Instancias de tipo "Non-Production" del SaaS IBM deben tener derecho de titularidad para IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Las instancias de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production no incluyen la alta disponibilidad o la misma frecuencia de copias de seguridad que se proporcionan con la instancia de producción. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

Cada derecho de titularidad de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On incrementa el tamaño de una instancia de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production, de modo que permite a 30 usuarios adicionales acceder simultáneamente a la instancia. Si el Cliente añade capacidad a una instancia de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production adquiriendo IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, dicha capacidad adicional no podrá reasignarse más adelante a ninguna otra instancia de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production.

Con IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On, se proporciona acceso remoto a un máximo de 5 usuarios con un nivel avanzado de control en el entorno.

El Cliente debe tener derecho de titularidad de IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) para acceder a instancias de IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On del SaaS IBM.

6.4 Limitación de Productos IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Todos los usuarios autorizados de los productos siguientes deben tener también un derecho de titularidad del mismo tipo de usuario en IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo):

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

Con IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo), el Cliente debe adquirir derechos de titularidad de un tipo de usuario y cantidad equivalente a IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

El Cliente debe adquirir derechos de titularidad de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) como requisito previo a la adquisición de derechos de titularidad de IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud.

6.5 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

En los casos aplicables, si el Cliente o un usuario de SaaS IBM transmite contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con la oferta SaaS IBM o puesto a disposición por esta oferta, o incorpora contenido de un tercero como aplicaciones o BD en un entorno de SaaS IBM, el Cliente y el usuario de la oferta SaaS IBM otorgarán el consentimiento necesario a IBM para permitir habilitar la transmisión de contenido y la recepción, uso y soporte de cualquier contenido de un tercero; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Cliente 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. IBM se reserva el derecho de rechazar el soporte de proceso o aplicación personalizada o de un tercero por cualquier motivo, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, riesgos de seguridad percibidos, exposiciones del rendimiento o licencias.

Apéndice A

1. Descripción de SaaS IBM

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) es una solución de gestión de recursos empresariales que incluye los siguientes procesos y funciones o les da soporte:

- a. Gestión de recursos empresariales: realiza un seguimiento de los recursos y los datos de ubicación y los gestiona a través del ciclo de vida de los recursos.
- b. Gestión de trabajo: gestiona actividades de trabajo planificadas y no planificadas, desde la solicitud inicial hasta su finalización y registro.
- c. Gestión de contratos: da soporte a contratos de adquisición, arrendamiento, alquiler, garantía, mano de obra, software, así como contratos maestros, globales y definidos por el usuario.
- d. Gestión de inventario: realiza el seguimiento de los detalles de los recursos relacionados con el inventario y los gestiona, incluyendo cantidad, ubicación, uso y valor.
- e. Gestión de aprovisionamiento: da soporte a las fases de aprovisionamiento como, por ejemplo, adquisición directa y reposición de inventario.
- f. Gestión de servicios: define las ofertas de servicios, establece Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), monitoriza el suministro de niveles de servicio e implementa procedimientos de escalada.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) se entrega con contenido básico que incluye informes, plantillas, roles de usuario y grupos de seguridad, permite el soporte de la integración para determinados sistemas, y proporciona herramientas de soporte para configurar aplicaciones.

1.1 Servicios Opcionales

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production es un servicio opcional que proporciona todas las prestaciones disponibles con la oferta básica descrita en el apartado 1 pero proporcionada en una Instancia de tipo "Non-Production". Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On es un servicio opcional que incrementa el tamaño de una de las Instancias de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production, de modo que permite a 30 usuarios adicionales acceder simultáneamente a la Instancia.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler es un servicio opcional que permite a los planificadores crear planes de trabajo y asignar las entregas a los técnicos especialistas.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) ofrece a los Clientes personalización dentro de los entornos del SaaS IBM y soporte adicional para gestionar IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Esto incluye soporte seleccionado de: personalizaciones, aplicaciones de terceros, despliegue de BD opcional, soporte para la versión 7.5.x y superiores, despliegue de clase personalizada e Inicio de Sesión Único (SSO).
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On proporciona al Cliente una instancia de tipo "Non-Production" y acceso mejorado para fines de desarrollo. Esto incluye un nivel de acceso mejorado para dar soporte a las tareas de desarrollo, acceso a BD y herramientas de SQL, desarrollo de informes BIRT, capacidad de desplegar código, así como reconstrucción/redistribución del archivo maximo.ear y acceso a la consola de WebSphere.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On ofrece un conjunto de aplicaciones de servicio como negocio, como las que permiten al Cliente gestionar respectivos clientes, acuerdos de respectivos clientes con planificaciones de facturación y precios, prestar servicios, contratos con proveedores y facturación de respectivos clientes. Este complemento es compatible con el servicio como negocio y garantiza que únicamente los usuarios autorizados pueden ver la información sobre sus respectivos clientes.

- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On ofrece una solución para gestionar activos de calibración y los estándares utilizados para calibrarlos, con características como la trazabilidad y la trazabilidad inversa, datos de historial de calibración, hojas de datos de calibración e informes.
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On da soporte a las empresas en la mejora de la seguridad, la fiabilidad y la conformidad con las normativas. Esta solución proporciona una aplicación central para la comunicación de incidencias relacionadas con las áreas laboral, de personal, de seguridad, de salud médica y de medio ambiente.
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On amplía las capacidades de IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Máximo) para incluir la gestión de activos lineales, lo cual permite el cambio de características durante el despliegue de un activo lineal utilizando la segmentación dinámica.
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On permite a los usuarios ver información de sistemas de información geográfica (GIS) dentro de IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Este complemento proporciona un contexto geoespacial de trabajo, activos y características terrestres.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On ofrece a los usuarios prácticas de gestión de activos empresariales para los activos de transporte, incluyendo flotas de coches, camiones, autobuses, locomotoras, vehículos ferroviarios, aviones, embarcaciones y activos lineales relacionados, como líneas eléctricas y carreteras.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On ofrece a las organizaciones de aviación características de planificación y gestión relacionadas con los aviones.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On ofrece a los usuarios la capacidad de monitorizar, realizar el seguimiento y administrar herramientas, equipos, instalaciones, móviles y activos de TI en una única plataforma.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On proporciona gestión del ciclo de vida de los activos a través de una única plataforma.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On ofrece a los usuarios la capacidad de gestionar equipos de producción, instalaciones, transporte y activos de infraestructura en una plataforma única e integrada.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On ofrece una solución consolidada para gestionar el trabajo múltiple y gestión de activos a través de una única plataforma y BD.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On ofrece cálculo en tiempo real de la configuración de un activo y la duración de los componentes del activo.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) ofrece a los Clientes sin ID de usuario de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) acceso remoto únicamente desde dispositivos móviles a procesos, trabajo y gestión de activos de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) a través de una interfaz personalizable.
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On ofrece a los Clientes con ID de usuario de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) acceso remoto desde dispositivos móviles a procesos, trabajo y gestión de activos de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) a través de una interfaz personalizable.
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud permite a los ingenieros de fiabilidad y los supervisores de mantenimiento obtener una mejor comprensión del estado de sus activos. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud tiene prestaciones que:
 - proporcionar la capacidad de definir y normalizar el estado de los activos en función de factores clave, como la vida útil restante, el historial de mantenimiento y errores, el mantenimiento preventivo de vencimiento y la condición basada en métricas en tiempo real e históricas, la información de sensores y la meteorología;
 - consolidar la información en torno al estado de los activos empresariales para los ingenieros de fiabilidad y los supervisores de mantenimiento, incluyendo el historial de activos y los datos de sensores en tiempo real e históricos de los activos;

- proporcionar a los usuarios la capacidad de detallar los activos empresariales por ubicación, jerarquía o clase de activo para comprender todo el contexto del estado de los activos críticos; y
- aprovechar análisis e información en tiempo real mediante el uso de la Plataforma IBM Watson Internet of Things, junto con otros orígenes de información tales como los datos meteorológicos actuales e históricos.

Este conjunto de capacidades proporciona una única vista como parte del sistema de Maximo, en lugar de tener que utilizar múltiples vistas de varias herramientas diferentes para lograr el mismo resultado.

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud se entrega con contenido básico que incluye informes, plantillas, roles de usuario y grupos de seguridad, permite el soporte de la integración para determinados sistemas, y proporciona herramientas de soporte para configurar aplicaciones.

2. Información Personal y Contenido Regulado

Este SaaS IBM no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si este SaaS IBM cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el SaaS IBM.

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de nivel de servicio ("SLA") de disponibilidad para IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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 pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el SaaS IBM.

2. Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio 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 99,8 %	2%
Menos del 98,8 %	5%
Menos del 95,0 %	10%

* 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 el 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: 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	= 2% de crédito de Disponibilidad para un 99,0% de disponibilidad durante el mes contratado
<hr/>	
43.200 minutos en total	