

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity 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:

- Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicadas 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 Documento Transaccional del Cliente.
- 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 de Titularidad (POE) o 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 Configuración

Las ofertas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up e IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup se asocian a tarifas especificadas en un 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 Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (POE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

4.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que vence mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de vencimiento establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de terminación antes de la fecha de vencimiento, el Plazo de Suscripción que vence se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

4.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM mediante una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud por escrito de cancelación de SaaS IBM 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.

4.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", SaaS IBM se resolverá al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM 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 un nuevo Plazo de Suscripción.

5. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para la oferta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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)

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

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
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

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Limitación de No Producción

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

El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para instancias de No Producción de SaaS IBM.

6.1 Conformidad con Safe Harbor

IBM acata el Acuerdo de Safe Harbor US-EU ("US-EU Safe Harbor Framework") establecido por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de IBM, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 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 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.

6.3 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

Apéndice A

1. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) es una solución para gestionar el ciclo de vida de las instalaciones y las propiedades inmobiliarias que incluye o admite los siguientes procesos y funciones:

- **Gestión de propiedades inmobiliarias**
Proporcionar una solución para la gestión de transacciones, la administración y la contabilidad de los arrendamientos; utilizar la analítica empresarial para identificar el rendimiento de los activos inmobiliarios, los arrendamientos, los proveedores y los procesos.
- **Proyectos de capital**
Habilitar la planificación de proyectos de capital; identificar las prioridades de financiación dentro de los programas de capital; proporciona procesos y análisis integrados.
- **Gestión del espacio**
Identificar oportunidades para una mejor utilización de las instalaciones y gestión de la ocupación; permitir la gestión de cuentas del departamento para el uso del espacio; visualizar planos cargados; asistir en los procesos de reubicación; analizar la planificación del espacio estratégico; gestionar reservas de espacio y activos; realizar el seguimiento de presupuestos, costes/costos y planificaciones.
- **Mantenimiento de instalaciones**
Utilizar evaluaciones de instalaciones basadas en condiciones; proporcionar análisis de impacto económico y ambiental para ayudar con la planificación del capital; gestionar las solicitudes de servicio de mantenimiento de las instalaciones; automatizar los servicios de mantenimiento de las instalaciones; utilizar la analítica empresarial para identificar el rendimiento de las instalaciones, los activos, los recursos y los procesos de mantenimiento de instalaciones.
- **Gestión energética**
Administrar la contabilidad de los niveles de emisiones de la empresa y el análisis de la inversión ambiental; proporcionar un análisis de impacto económico y ambiental para mejorar la planificación del capital; utilizar el análisis de impacto económico y ambiental para mejorar la planificación del capital; utilizar la analítica para identificar tareas potenciales para los equipos.
- **Administración de aplicaciones**
Administrar los datos de las propiedades inmuebles, las instalaciones y la cartera de activos subyacentes; administrar el acceso de los usuarios; ampliar las aplicaciones que utilizan la plataforma de tecnología; interactuar con el servicio web a través de una conexión VPN.

En función de los derechos de titularidad de un usuario, el usuario tendrá acceso a partes específicas de estos procesos y funciones:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Crear solicitudes, crear reservas, buscar en la base de conocimientos, responder a solicitudes de oferta, buscar ubicaciones, personas y activos. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Participar en los procesos de aprobación, monitorizar métricas de rendimiento, ver informes con acceso de sólo lectura a los datos y funciones de Autoservicio. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Participar en procesos limitados, limitados a tareas, encuestas, facturas y solicitudes de pago, gestión de documentos. Incluye funciones de Self Service Users y de Approvals and Reporting Users. El Cliente debe tener derechos de titularidad para utilizar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users a fin de poder obtener derechos de titularidad para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Participar en todas las funciones administrativas y los procesos empresariales implementados.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production

Las instancias de IBM Facilities and Management (TRIRIGA) 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 no producción 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On añade una instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production para permitir que 30 usuarios adicionales accedan a la instancia.

Cada derecho de titularidad de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta el tamaño de una instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production para permitir que 30 usuarios adicionales accedan a la instancia de forma simultánea. Si el Cliente añade capacidad a una instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production adquiriendo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, dicha capacidad adicional no podrá reasignarse más adelante a ninguna otra instancia de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

3. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Configuration Limitation

Los Clientes de SaaS IBM no pueden acceder a los parámetros de configuración por debajo de la capa de aplicación, como las configuraciones de BD o middleware, ni modificarlos. El SaaS IBM puede configurarse en la capa de aplicación utilizando las herramientas de IBM TRIRIGA Application Builder incluidas con el SaaS IBM, o creando integraciones mediante las herramientas IBM TRIRIGA Connector for Business Application que se incluyen con el SaaS IBM.

El SaaS IBM utiliza un modelo de entrega continuada, con diferentes reglas para actualizaciones de plataforma y tecnología, y para actualizaciones de aplicación. Las actualizaciones de plataforma y tecnología las lleva a cabo IBM periódicamente, y a discreción exclusiva de IBM, para todos los Clientes de SaaS IBM. Cuando se aplican, las actualizaciones de aplicación tienen prioridad sobre las configuraciones de aplicación de un Cliente con funcionalidad de aplicación SaaS IBM de fábrica. No obstante, las actualizaciones de aplicación no se aplicarán a los Clientes de SaaS IBM que no seleccionen específicamente IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications, o a los Clientes de SaaS IBM que seleccionen IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio de Disponibilidad ("SLA") para IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) y es aplicable si se especifica en el Documento de Titularidad (PoE) o el Documento Transaccional del Cliente.

Se aplicará la versión de este SLA que es actual al comienzo o a la renovación de la vigencia de la suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía para él.

1. Definiciones

Contacto Autorizado: hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.

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.

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.

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.

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.

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.

Evento: es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.

Fuerza Mayor: hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, 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.

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.

Nivel de Servicio: es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

Servicio: es la instancia de producción de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) a la que se aplica este SLA, como se muestra en la primera página de este documento Descripción de Servicios. Este SLA se aplica a cada Servicio individualmente y no conjuntamente.

2. Créditos de Disponibilidad

A fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Evento 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 Evento, incluida la primera vez que le impactó el Evento y ayudar razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Evento 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 Evento que ha afectado al uso del Servicio.

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.

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.

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 Evento en el mismo Mes Contratado.

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.

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.

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.

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. 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 objeto de una Reclamación)
Menos del 99,8%	2%
Menos del 98,8%	5%
Menos del 95,0%	10%

El porcentaje de Disponibilidad 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, expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

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

$\begin{array}{r} 43.200 \text{ minutos en total en un Mes Contratado de 30} \\ \text{días} \\ - 432 \text{ minutos de Tiempo de Inactividad} \\ = 42.768 \text{ minutos} \\ \hline 43.200 \text{ minutos en total en un Mes Contratado de 30} \\ \text{días} \end{array}$	<p>= 2% de Crédito para 99,0% de disponibilidad durante el Mes Contratado</p>
--	---

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.