

ANEXO RELATIVO AL SOFTWARE Y LA NUBE DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTÁNDAR DE VENTA DE ELEKTA

1. DEFINICIONES Todas las definiciones que se utilizan pero no se definen en este Anexo tendrán los significados que se les confieren en las demás partes de este Acuerdo. Los siguientes términos que se utilizan en este Anexo tendrán el significado que se establece a continuación:

"Usuarios autorizados" se refiere al Cliente, al Usuario final y a sus respectivas Filiales, así como a sus respectivos directores, empleados, representantes, agentes o pacientes, según corresponda, a quienes el Cliente otorgue la autorización para usar el Software o el Entorno de servicios en la nube de conformidad con los términos y condiciones de este Acuerdo.

"Servicios en la nube" se refiere a los servicios de alojamiento del Proveedor en el contexto del Entorno de servicios en la nube del Proveedor, según se detalla en el Alcance del suministro y en las Especificaciones.

"Entorno de servicios en la nube" se refiere al entorno de alojamiento en la nube que consta de una combinación de componentes de hardware y software que son propiedad del Proveedor o sus proveedores externos, o para los que se extiende una licencia o son administrados por estos, para los cuales el Proveedor otorga acceso al Cliente como parte de los Servicios en la nube.

"Contenido" se refiere a los datos e información, independientemente de su forma y formato, de los Usuarios autorizados, incluidos los datos e información que residen o se ejecutan en el Software o el Entorno de servicios en la nube o a través de estos.

"Licencia a perpetuidad" significa que los derechos de licencia aplicables al uso del Software siguen estando sujetos indefinidamente a los términos y condiciones de este Acuerdo.

"Instalación de Software" se refiere a cuando el Software es instalado por primera vez por el Cliente o el Usuario final, o se pone a disposición de estos, ya sea en (i) el Equipo designado o (ii) como una solución basada en la nube, según corresponda. Si el Cliente se encuentra realizando una transición de una Licencia a perpetuidad a una Licencia temporal y el Software no es alojado por el Proveedor, la Instalación del Software se realizará en la Fecha de entrada en vigencia.

"Plazo" se refiere a la duración de cualquier Licencia temporal, según se especifica en la Portada y en el Alcance del suministro, además de cualquier renovación automática aplicable.

"Licencia temporal" significa que los derechos de licencia aplicables para el uso del Software o los Servicios en la nube son por una duración fija, la cual se establece en la Portada o el Alcance del suministro.

"Límites de uso" se refiere a las restricciones en cuanto al uso del Software de licencia temporal o los Servicios en la nube, según se establece en este Acuerdo, incluidos, entre otros, la cantidad de registros de pacientes, el almacenamiento de datos, los dispositivos de tratamiento, los usuarios, los pacientes, los proveedores de atención médica o las instalaciones.

"Periodo de garantía": (a) para el Software de licencia a perpetuidad (incluidas las Actualizaciones realizadas por el Proveedor), se refiere al periodo que comienza a partir de la fecha de Instalación del software y que continúa durante un periodo de 12 meses en lo sucesivo, y (b) para el Software de licencia temporal, se refiere al Plazo.

TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A TODO EL SOFTWARE

2. OTORGAMIENTO DE LICENCIA. Sujeto al pago del Cargo por licencia y los demás términos y condiciones de este Acuerdo, el

Proveedor en este acto otorga al Cliente, durante el Plazo en el caso de las Licencias temporales, y a perpetuidad en el caso de las Licencias a perpetuidad, una licencia limitada no exclusiva, no sublicenciable (excepto según se establece expresamente en el presente), intransferible y no cedible para usar la versión del código objeto del Software en el Equipo designado o como una solución basada en la nube de conformidad con este Acuerdo. La licencia anterior se otorgará al Cliente a perpetuidad o durante el Plazo. Ningún título o participación sobre el Software se transfiere al Cliente. Ninguna de las disposiciones contenidas en este Acuerdo otorga al Cliente ningún derecho a programas informáticos nuevos o diferentes que sean desarrollados por el Proveedor o sus Filiales.

3. SUBLICENCIA. Cuando el Cliente no sea el Usuario final, sujeto a los términos y condiciones de este Acuerdo, el Proveedor en este acto otorga al Cliente un derecho libre de regalías, no exclusivo e intransferible para sublicenciar la versión del código objeto del Software al Usuario final (incluida la entrega de una copia de dicho Software al Usuario final) únicamente para los fines comerciales propios del Usuario final. Para mayor claridad, dicha sublicencia no incluirá ningún derecho mayor en cuanto a su duración o alcance que los derechos expresamente otorgados al Cliente en la Sección 2 (Otorgamiento de licencia).

4. RESTRICCIONES DE LA LICENCIA. Excepto según lo expresamente autorizado en este Acuerdo, el Cliente no hará lo siguiente y asegurará que el Usuario final no haga lo siguiente: (a) usar el Software, excepto para los fines comerciales propios, (b) usar el Software en relación con actividades peligrosas, de alto riesgo o ilegales, o de otro modo en contravención de cualquier ley aplicable, regulación, o derechos de terceros, (c) usar el Software o cualquier resultado del mismo para crear cualquier producto o servicio que compita con cualquiera de los productos, servicios o negocios del Proveedor o sea sustancialmente similar o sustituible por tales productos, servicios o negocios, (d) comercializar, sublicenciar, distribuir, permitir el uso de tiempo compartido o permitir cualquier otro acceso al Software, (e) copiar o duplicar, o permitir que otra persona copie o duplique, cualquier versión física, magnética u otra versión del Software, (f) realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, descubrir o acceder (o intentar descubrir o acceder) de otro modo al código fuente o a la estructura subyacente, modelos, ideas o algoritmos de cualquier Software, (g) eludir o violar cualquier dispositivo o protección de seguridad relacionada con el Software, o acceder al Software a través de cualquier interfaz o dispositivo no autorizado, o interferir o interrumpir cualquier sistema del Proveedor (o intentar hacer cualquiera de los anteriores), (h) eliminar cualquier descargo de responsabilidad o aviso de propiedad del Software, (i) no implementar o aceptar de inmediato las mejoras requeridas, actualizaciones, parches o correcciones de errores en el Software o (j) modificar el Software de cualquier manera. El Cliente asume la responsabilidad exclusiva de identificar y autenticar a todos los Usuarios autorizados, de controlar e informar de inmediato cualquier acceso o uso no autorizado, y de mantener la confidencialidad de los nombres de usuario, las contraseñas y la información de las cuentas. El Cliente asumirá la plena responsabilidad de todos los actos y omisiones de sus Usuarios autorizados (o del uso de sus contraseñas u otras credenciales) como si el Cliente participara directamente en dicha conducta. El incumplimiento de esta Sección por parte del Cliente anulará todas las obligaciones del Proveedor con respecto al Software.

5. RESCISIÓN.

(a) *Incumplimiento sustancial.* Si cualquiera de las partes incurre en el incumplimiento sustancial de este Acuerdo según se relaciona con este Anexo y no subsana dicho incumplimiento sustancial en un plazo de treinta (30) días a partir de la notificación por escrito proporcionada la parte no infractora, la parte no infractora tendrá derecho a rescindir las licencias en virtud del presente mediante notificación por escrito.

ANEXO RELATIVO AL SOFTWARE Y LA NUBE DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTÁNDAR DE VENTA DE ELEKTA

(b) *Incumplimiento de las restricciones de la licencia.* El incumplimiento por parte del Cliente de la Sección 4 (Restricciones de la licencia) dará derecho al Proveedor a rescindir inmediatamente cualquier licencia en virtud del presente mediante notificación por escrito al Cliente.

(c) *Efectos de la rescisión de la licencia de software no alojado por el Proveedor.* Tras el vencimiento o la rescisión por cualquier motivo de una licencia del Software no alojado por el Proveedor, el Cliente deberá realizar lo siguiente de inmediato: (a) devolver el Software al Proveedor junto con todas las reproducciones y modificaciones del Software y todas las copias de cualquier documentación, notas y demás materiales con respecto al Software; (b) eliminar todas las copias del Software o cualquier parte del mismo de todos los Equipos designados y de cualquier dispositivo o medio de almacenamiento en el que el Cliente haya colocado o haya permitido que otros colocaran el Software; y (c) entregar al Proveedor una certificación por escrito de que el Cliente ha cumplido con todas sus obligaciones en virtud de esta Sección y todas las demás obligaciones relacionadas con la rescisión del Cliente en virtud de este Acuerdo.

(d) Tras la rescisión o el vencimiento de cualquier licencia en virtud del presente, el Cliente ya no tendrá ningún derecho a acceder ni a utilizar el Software aplicable.

6. AUDITORÍA. El Cliente mantendrá registros relacionados con el Software (y los Servicios en la nube, si corresponde) que utilicen los Usuarios autorizados. El Proveedor puede monitorear o auditar los registros o sistemas del Usuario autorizado a fin de verificar el cumplimiento de este Acuerdo y de los Límites de uso, a costa del Proveedor y con la cooperación razonable del Cliente. Es posible que el Proveedor le solicite al Cliente que complete un cuestionario relacionado con este Acuerdo. Si la auditoría o el cuestionario revelan un uso que supere los Límites de uso, el Proveedor puede emitir una factura al Cliente en un nivel de precio de uso más elevado durante el resto del Plazo a partir del año posterior del Plazo.

7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. El Cliente deberá permitir de inmediato que el Proveedor o sus representantes accedan a todas las instalaciones, documentación y credenciales relevantes que sean razonablemente necesarias para permitir la prestación de servicios del Proveedor. El Cliente debe tener el equipo, el software, los permisos, la aprobación, los consentimientos y el acceso a Internet necesarios y cumplir con cualquier otro requisito establecido en las Especificaciones para usar el Software o los Servicios en la nube, según corresponda. Para acceder al Software, el Cliente deberá hacer lo siguiente, y deberá garantizar que sus Usuarios autorizados también lo hagan, según corresponda: (a) cumplir con todos los requisitos de las Especificaciones, y (b) cooperar con el Proveedor para implementar cualquier actualización del Software (o para facilitar de otro modo el cumplimiento de este Acuerdo por parte del Proveedor o el cumplimiento de las obligaciones legales). El Proveedor se reserva el derecho de suspender el acceso al Software o a los Servicios en la nube si (i) el Proveedor determina razonablemente que el Cliente ha infringido esta Sección o la Sección 4 hasta el momento en que se subsane el incumplimiento, o (ii) el Proveedor determina que el acceso continuo podría representar riesgos significativos de seguridad o cumplimiento hasta que el Proveedor determine que dichas circunstancias se han resuelto.

8. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE CONTENIDO. Todos los derechos de propiedad intelectual relativos al Contenido seguirán siendo propiedad exclusiva del Cliente o de sus Usuarios autorizados. El Proveedor no reclamará ningún derecho de propiedad sobre el Contenido. El Cliente se asegurará de que: (a) cuente con todos los derechos y permisos para procesar y almacenar el Contenido como parte de este Acuerdo, y (b) dicho Contenido no infrinja los derechos de terceros ni viole las leyes aplicables. Sin perjuicio de lo anterior, todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con los Productos y

Servicios, incluidos, entre otros, los comentarios del Cliente y las mejoras a los Productos y Servicios del Proveedor, seguirán siendo propiedad exclusiva del Proveedor o de sus Filiales. El Cliente tiene la responsabilidad de hacer una copia de seguridad del Contenido. En el supuesto de pérdida o daño del Contenido, el único y exclusivo recurso del Cliente será que el Proveedor emprenda todos los esfuerzos comerciales razonables para restaurar el Contenido que se haya perdido o dañado a partir de la última copia de seguridad de dicho Contenido que conserve el Proveedor, si la hubiera.

9. GARANTÍA. Durante el Período de garantía, el Software (que no sean los Productos de terceros) cumplirá, en todos los aspectos materiales, con cualquier requisito funcional o técnico particular que se indique en las Especificaciones. La responsabilidad total del Proveedor y el recurso exclusivo del Cliente por el incumplimiento de esta garantía por parte del Proveedor será, a criterio del Proveedor, intentar corregir o solucionar los errores o reembolsar el Cargo por licencia correspondiente al Software afectado. Todo reembolso está sujeto a la devolución o a la interrupción del uso del Software.

Sin perjuicio de lo anterior, la garantía del proveedor no cubre: (a) la inconformidad que surja de cualquier alteración, modificación, reparación no autorizada, aplicación o instalación inadecuada, Productos de terceros, u operación en equipos que no sean Equipos designados o una solución basada en la nube aprobada por el Proveedor; (b) daños accidentales, negligencia de uso, almacenamiento inadecuado, daños por energía eléctrica o condiciones operativas anormales o alteradas; o (c) la inconformidad resultante de cualquier incumplimiento de las restricciones de licencia que se establecen en la Sección 4 (Restricciones de licencia). Esta Sección establece los recursos exclusivos para todos los reclamos basados en una falla o inconformidad o defecto en el Software y esta garantía es exclusiva y reemplaza todas las demás garantías, condiciones y promesas, ya sean escritas, verbales, implícitas o legales. Cualquier medida correctiva que tome el Proveedor en virtud del presente no prorrogará el Período de garantía.

10. EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD.

(a) **A EXCEPCIÓN DE LAS GARANTÍAS EXPRESAS LIMITADAS CONTENIDAS EN ESTE ACUERDO, EL PROVEEDOR RENUNCIA ESPECÍFICAMENTE A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR, EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LAS LEYES APLICABLES. EL PROVEEDOR NO GARANTIZA QUE EL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE O EL ENTORNO DE SERVICIOS EN LA NUBE SERÁ ININTERRUMPIDO O ESTARÁ LIBRE DE ERRORES. EL PROVEEDOR NO REALIZA DECLARACIONES NI GARANTÍAS (EXPRESAS NI IMPLÍCITAS) CON RESPECTO A LA PRECISIÓN, LA CALIDAD, LOS RESULTADOS O LA VALIDEZ DE CUALQUIER RESULTADO, ORIENTACIÓN O RECOMENDACIÓN, Y POR EL PRESENTE RENUNCIA A TODA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS, PÉRDIDAS, COSTOS O GASTOS CONTRAÍDOS POR EL CLIENTE COMO RESULTADO DE LA FALTA DE DICHA ORIENTACIÓN O RECOMENDACIONES PARA PREDECIR O PROPORCIONAR RECURSOS ADECUADOS PARA LOS SÍNTOMAS O EFECTOS ADVERSOS. EL CLIENTE RECONOCE Y COMPRENDE QUE EL SOFTWARE Y LOS SERVICIOS EN LA NUBE PUEDEN CONSTITUIR O CONTENER MODELOS, HERRAMIENTAS, ALGORITMOS U OTRA TECNOLOGÍA QUE PODRÍA CONSIDERARSE INTELIGENCIA ARTIFICIAL O APRENDIZAJE AUTOMÁTICO. EL SOFTWARE, LOS SERVICIOS EN LA NUBE Y CUALQUIER RESULTADO DE ESTOS NO DEBEN UTILIZARSE EN LUGAR DE LA EVALUACIÓN, EL ASESORAMIENTO, EL DIAGNÓSTICO O EL TRATAMIENTO ADECUADOS POR PARTE DE PROFESIONALES CON LICENCIA.**

(b) El Cliente será el único responsable de todos los siguientes y los revisará de forma continua: (i) los protocolos y parámetros utilizados por

ANEXO RELATIVO AL SOFTWARE Y LA NUBE DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTÁNDAR DE VENTA DE ELEKTA

el Software para generar resultados, (ii) los datos y demás Contenido ingresado en el Software por el Cliente y los Usuarios autorizados, y (iii) los resultados del Software. El Software no se utilizará como la única forma de aprobación del plan de tratamiento, y el Cliente acepta que el Proveedor no asumirá responsabilidad alguna por ningún diagnóstico médico o plan de tratamiento que se base en el Software o en el resultado de este.

(c) El Software puede contener contenido de terceros que sea propiedad de un tercero. El Cliente acepta que dicho contenido se rige por los términos separados del tercero correspondiente, el Cliente cumplirá con dichos términos y el Proveedor no establece ninguna garantía en relación con dicho contenido de terceros, incluida su disponibilidad continua.

11. MEJORAS. Sujeto a la ley aplicable, el Proveedor y sus Filiales pueden agregar, anonimizar, pseudo-anonimizar o eliminar la información de identificación de los datos y Contenido operativos, técnicos y de atención médica, para cualquier propósito comercial, como crear análisis estadísticos y realizar investigaciones, así como para fines de mejora y desarrollo de productos.

12. TÉRMINOS INCORPORADOS: Si corresponde al pedido del Cliente de conformidad con el Alcance del suministro, se aplicarán los siguientes términos los cuales se encuentran en www.Elekta.com/company/commercial-terms/:

- a) Términos y condiciones de los servicios de Surescripts V1.0
- b) Términos y condiciones para la sublicencia de la base de conocimientos de FDB V1.0
- c) Términos y condiciones para la receta electrónica de sustancias controladas V1.0

TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES SOLO A LICENCIAS TEMPORALES

13. PLAZO. Las Licencias temporales comenzarán tras la Instalación del Software y continuarán durante el Plazo, a menos que se rescindan antes de conformidad con este Acuerdo. El Plazo se renovará automáticamente en periodos de un año, a menos que una parte proporcione a la otra parte una notificación de no renovación por escrito a más tardar noventa (90) días antes de que finalice el plazo que esté vigente en ese momento, de la intención de dicha Parte de no renovar.

14. RESCISIÓN ANTICIPADA. El Cliente puede rescindir una Licencia temporal y los Servicios en la nube antes de que venza el Plazo mediante una notificación por escrito con anticipación al Proveedor, y pagando al Proveedor el cargo por rescisión anticipada que se indica a continuación (el "Cargo por rescisión anticipada"). El Cargo por rescisión anticipada se suma a los cargos por única ocasión y a cualquier cargo de suscripción que se adeude hasta la fecha de entrada en vigencia de la rescisión. La rescisión solo puede entrar en vigencia al finalizar el año del Plazo en el que se notifica. La notificación debe proporcionarse al menos noventa (90) días antes de que finalice el año del Plazo que esté vigente en ese momento.

El cargo por rescisión anticipada equivale (a) al 100 % del precio de suscripción restante si se notifica dentro del primer año del Plazo; o (b) el 35 % del precio de suscripción restante a la fecha de entrada en vigencia de la rescisión si se notifica en cualquier otro momento durante el Plazo.

El Cliente acepta que el Cargo por rescisión anticipada no es una sanción, sino más bien una estimación razonable y adecuada de los daños y perjuicios que el Proveedor deberá sufrir como resultado de la decisión del Cliente de rescindir este Acuerdo antes de finalizar el Plazo, incluidos, entre otros, los costos administrativos, así como los costos de implementación y de recursos.

15. SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN. Los servicios de implementación para el Software de licencia temporal deben utilizarse

dentro del primer año a partir de la Fecha de entrada en vigencia. Los servicios de implementación que no se utilicen dentro del primer año de la Fecha de entrada en vigencia debido a demoras de parte del Cliente vencerán automáticamente y el Proveedor no tendrá obligación de prestar tales servicios.

16. ALOJAMIENTO. Los Servicios en la nube están sujetos a los *Términos y condiciones aplicables a los Servicios en la nube*, ya sea en este Anexo o en www.Elekta.com. En el caso del Software no alojado por el Proveedor, este no será responsable del entorno de alojamiento, incluidos, entre otros, la seguridad, los compromisos a nivel de servicio o el servicio de mantenimiento y asistencia.

17. ACTUALIZACIONES. El Proveedor puede realizar cambios o actualizaciones a las Especificaciones, el Software, el Entorno de servicios en la nube o los Servicios en la nube (p. ej. infraestructura, seguridad, configuraciones técnicas, características de la aplicación), incluso para reflejar cambios en la tecnología y las prácticas de la industria o a proveedores de servicios externos, siempre que dichos cambios no generen una reducción sustancial en el nivel de rendimiento o disponibilidad de los Servicios en la nube o el Software.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES SOLO A LOS SERVICIOS EN LA NUBE

18. REGIONES. A fin de cumplir con las leyes y reglamentaciones locales, las Especificaciones indicarán la región de datos y la zona de cumplimiento donde se ubicarán físicamente los datos del Usuario autorizado. El Proveedor y sus Filiales pueden prestar ciertos aspectos de los Servicios en la nube, como la administración de servicios y la asistencia, desde ubicaciones o a través del uso de subcontratistas en todo el mundo.

19. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. Para acceder a los Servicios en la nube o al Entorno de servicios en la nube, el Cliente y sus Usuarios autorizados deberán: (a) mantener un paquete de suscripción de Software activo o un acuerdo de mantenimiento y asistencia con el Proveedor durante el Plazo, y (b) no ejecutar ni divulgar ninguna prueba de referencia, rendimiento o seguridad sin el consentimiento del Proveedor, incluidos, entre otros, el descubrimiento de redes, la identificación de puertos y servicios, el escaneo de vulnerabilidades, el descifrado de contraseñas, el acceso remoto o las pruebas de penetración.

20. EFECTOS DE LA RESCISIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE.

Tras el vencimiento o la rescisión de los Servicios en la nube de conformidad con este Acuerdo, el Cliente ya no tendrá el derecho de acceder o utilizar los Servicios en la nube o el Entorno de servicios en la nube aplicables; sin embargo, siempre y cuando el Cliente no infrinja este Acuerdo, durante un periodo de hasta treinta (30) días, el Proveedor pondrá a disposición del Cliente (de una manera comercialmente razonable) el Contenido tal como existe en el Entorno de servicios en la nube en la fecha de rescisión o vencimiento. Al finalizar el periodo de transición de treinta (30) días, y excepto según lo exija la ley, el Proveedor puede eliminar o de otro modo revocar el acceso a cualquier Contenido que permanezca en el Entorno de servicios en la nube. El acceso para la transferencia de datos se puede extender mediante el acuerdo mutuo de las Partes por un cargo.

21. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.

(a) Definiciones.

"Disponible" significa que el Entorno de servicios en la nube responde a las solicitudes del Cliente para tratar y mostrar datos.

"Periodo(s) de mantenimiento" se refiere a todos los viernes de 9:00 p. m. a 4:00 a. m. (sábado) según la zona horaria local del Cliente. Las



ANEXO RELATIVO AL SOFTWARE Y LA NUBE DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTÁNDAR DE VENTA DE ELEKTA

horas de mantenimiento reales pueden variar dentro de los periodos de mantenimiento, pero no superarán un total de 28 horas por mes.

“Máximo de minutos disponibles” se refiere a la cantidad total de minutos disponibles en un mes.

“Porcentaje de tiempo de actividad mensual” = (Máximo de minutos disponibles – Tiempo de inactividad no programado) / (Máximo de minutos disponibles X 100).

“Tiempo(s) de inactividad programado(s)” se refiere a los momentos durante los cuales el Proveedor realiza las actualizaciones necesarias de componentes, adiciones de módulos o funciones, reconfiguración u otro mantenimiento de los Servicios en la nube que no se pueden realizar durante el Periodo de mantenimiento. El Proveedor acepta proporcionar al Cliente una notificación con al menos setenta y dos (72) horas de anticipación para los Tiempos de Inactividad programados.

“Tiempo de inactividad no programado” se refiere a la cantidad total de minutos en un mes en que el Entorno de servicios en la nube no está Disponible, excluyendo los Periodos de mantenimiento y los Tiempos de inactividad programados, y excluyendo cualquier tiempo de inactividad experimentado, o reparaciones o ajustes requeridos, como resultado de elementos o circunstancias fuera del control del Proveedor, incluyendo cualquier Evento de fuerza mayor o fallas que resulten en (i) el equipo del Cliente, (ii) el rendimiento de la red del Cliente, (iii) el ISP del Cliente o (iv) Internet.

(b) **Garantía de tiempo de actividad.** Si el Porcentaje de tiempo de actividad mensual del Entorno de servicios en la nube, promediado

para un periodo consecutivo de tres (3) meses calendario, no cumple o supera los porcentajes para productos específicos en el cuadro a continuación, entonces el Cliente es elegible para recibir los créditos de servicio identificados para el periodo relevante de tres meses para el Producto final afectado (cada uno un “Crédito de servicio”).

- (c) **Limitaciones.** Con excepción de los derechos de rescisión que se establecen en la Sección 21(d) (Rescisión por falta de disponibilidad), los Créditos de servicio son el único y exclusivo recurso del Cliente para cualquier problema de rendimiento o disponibilidad del Entorno de servicios en la nube. Para recibir un Crédito de servicio, el Cliente debe notificar al Proveedor por escrito en un plazo de treinta (30) días a partir del momento en que el Cliente se vuelva elegible para recibir un Crédito de servicio. Los Créditos de servicio se aplicarán en el siguiente ciclo de facturación del Cliente.
- (d) **Rescisión por falta de disponibilidad.** Si el Porcentaje de tiempo de actividad mensual del Entorno de servicios en la nube es inferior al 95.0 % en tres meses separados (es decir, no se calcula como un promedio móvil) durante cualquier periodo consecutivo de seis meses, el Cliente podrá rescindir los Servicios en la nube mediante notificación por escrito al Proveedor en un plazo de treinta (30) días posteriores a la última de dichas fallas. Tras dicha rescisión, el Proveedor reembolsará al Cliente un monto proporcional a cualquier cargo por Servicio en la nube que haya pagado por adelantado por la parte no utilizada del plazo que esté vigente en ese momento.

PORCENTAJE DE TIEMPO DE ACTIVIDAD MENSUAL	CRÉDITO DE SERVICIO
<99.5 %	5 %
<98 %	10 %
<95 %	15 %