

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

---

## IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management 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 Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

### 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 obtener SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a la oferta 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. **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 Contrato.
- 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 de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.

### 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 Cargos de Servicios Remotos

Los Servicios Remotos y las suscripciones de mantenimiento se entregan de forma remota o en una ubicación de IBM. Los planes del proyecto y la documentación del proyecto se entregan como documentos propiedad de IBM con derecho ilimitado para que el Cliente los copie y reutilice para sus actividades empresariales. IBM asignará los recursos de entrega dentro del plazo de 20 días laborables posteriores a la recepción del pedido y proporcionará informes semanales sobre el estado del proyecto. Se espera que los Compromisos de Servicio prestados remotamente se completen dentro de los 150 días posteriores al inicio de la actividad del servicio.

#### 3.3 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará cuando se le solicite, registros, resultados generados por las herramientas del sistema, y dará acceso a las instalaciones del Cliente, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Acuerdo, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del SaaS IBM y los dos años siguientes.

### 4. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

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 resolución 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

IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente. Las severidades siguientes se utilizan para realizar un seguimiento de los tickets de soporte para el SaaS IBM:

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	<p><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.</p> <p>Nota: IBM trabajará con el Cliente de forma ininterrumpida (24x7) para resolver problemas críticos, siempre que el Cliente tenga un recurso técnico disponible para trabajar durante esas horas.</p>	En el plazo de una hora	24x7
2	<p><b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de un dispositivo empresarial del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.</p>	En el plazo de dos horas laborables	L-V horas laborables
3	<p><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.</p>	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	<p><b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica.</p>	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

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

### 6.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor al SaaS IBM en una publicidad o un comunicado de prensa.

### 6.2 Sitios o Servicios de Terceros

Si el Cliente o un usuario de SaaS IBM transmite contenido a una página web de un tercero u otro servicio enlazado con la oferta SaaS IBM o puesto a disposición por éste, el Cliente y el usuario del 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 Cliente y la página 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.

### 6.3 Datos

IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas del Cliente) en relación con el uso del 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 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.

Para las transacciones realizadas en todos los Estados Miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza, se aplican las condiciones siguientes: el Cliente acepta que IBM puede procesar contenido que incluya datos personales (según la definición de este término en la Directiva de la UE 95/46/EC) fuera de las fronteras de estos otros países: Canadá, India, Irlanda y EE.UU. El Cliente acepta que IBM puede, bajo aviso previo, modificar esta lista de países cuando razonablemente lo determine necesario para el aprovisionamiento y el soporte del SaaS IBM. En relación con la transferencia de datos

del Espacio Económico Europeo o de Suiza, las partes o sus filiales pueden firmar acuerdos estándar no modificados de Clausulas Modelo de la Unión Europea (EU Model Clause) en sus roles correspondientes, con las cláusulas opcionales eliminadas, conforme a la Decisión de la CE 2010/87/EU. Todas las disputas o responsabilidades que surjan de estos acuerdos, incluso si son firmadas por afiliadas, serán tratadas por las partes como si hubiesen surgido entre ellas bajo los términos y condiciones de este Contrato.

#### **6.4 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.

#### **6.5 Copia de seguridad**

Diariamente se llevan a cabo copias de seguridad para las Instancias productivas, y semanalmente para las Instancias que no son productivas. IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente por un período máximo de 90 días para las Instancias productivas y de siete días para las Instancias que no son productivas. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del SaaS IBM para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no está obligada a recuperar los datos suprimidos y, si está disponible, puede cobrar este servicio.

#### **6.6 Vencimiento del SaaS IBM**

Antes del vencimiento o la terminación del SaaS IBM, el Cliente puede utilizar cualquiera de los dispositivos de notificación o exportación del SaaS IBM proporcionadas para extraer datos. Los servicios de extracción de datos personalizada están disponibles bajo un acuerdo independiente. Tras la recepción de una solicitud de soporte por parte del Cliente dentro del plazo de 30 días tras la fecha de vencimiento o terminación del SaaS IBM, IBM devolverá al Cliente una copia electrónica del contenido del Cliente en formato de aplicación nativa.

#### **6.7 Actualización del SaaS IBM**

IBM instalará y configurará actualizaciones de software para las Instancias del SaaS IBM productivas y que no sean productivas en un momento acordado mutuamente, siempre que la programación acordada esté disponible durante el horario laborable en el huso horario del Cliente. El Cliente puede solicitar que se realice la programación durante los fines de semana en función de la disponibilidad de programación para las suscripciones a IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support o IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support. Los suscriptores de IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support tienen prioridad para la programación durante la programación de actualizaciones en fin de semana.

IBM notificará la terminación del soporte para la versión del software proporcionado como parte del SaaS IBM con 12 meses de antelación. IBM trabajará con el Cliente para migrar cada una de las Instancias del Cliente de SaaS IBM a una versión soportada de los Programas software antes de la terminación de la fecha de soporte. El Cliente será responsable de los costes de migración. Si no se completa la migración a una versión soportada del software dentro del período de notificación, por una causa que no sea un retraso provocado exclusivamente por IBM o por sus subcontratistas, IBM puede resolver este acuerdo con un aviso por escrito al Cliente con 30 días de antelación.

#### **6.8 Actualizaciones de BD**

IBM replicará los contenidos de una BD productiva a un entorno no productivo del Cliente una vez cada trimestre (o hasta un máximo de cuatro veces por trimestre para el soporte Premium), para cada sistema no productivo comprado. Los servicios de actualización se llevarán a cabo en un plazo acordado mutuamente, siempre que la programación acordada esté disponible.

#### **6.9 Certificados Proporcionados por el Cliente**

El SaaS IBM se configurará para utilizar un URL de Internet proporcionado por IBM a menos que el Cliente solicite específicamente utilizar su propio URL de Internet. Si el Cliente decide utilizar su propio URL de Internet para el SaaS IBM, el Cliente asumirá toda la responsabilidad, el mantenimiento y los costes/costos de la renovación del URL y cualquier certificado necesario. El Cliente debe proporcionar todos los certificados y la información de configuración que sean necesarios a IBM antes de completarse el suministro del SaaS IBM del Cliente.

## **6.10 Recuperación Tras Desastre**

Si el Cliente ejecuta una versión soportada y actual de SaaS IBM, si el Cliente ha adquirido como mínimo un entorno no productivo, y se produce una interrupción grave del sistema, motivada por un desastre natural (por ejemplo, incendio, terremoto, inundación, etc.), la recuperación ante desastres se llevará a cabo utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar los datos productivos del Cliente a uno de los entornos no productivos del Cliente dentro de un objetivo de tiempo de recuperación de 72 horas. Esto no es una garantía y no existe ningún acuerdo de nivel de servicio disponible.

## **6.11 Solicitud de Derechos de Titularidad Acumulativos**

Los Clientes deben obtener un derecho de titularidad de Instancia, así como derechos de titularidad de Usuario Autorizado suficientes para cubrir los Usuarios de SaaS IBM de IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud.

## **6.12 Derechos de Titularidad No Necesarios**

Los usuarios administrativos, anónimos y externos se incluyen en la oferta SaaS IBM sin necesidad de disponer de derechos de titularidad de Usuario Autorizado independiente.

Un usuario administrativo es una persona responsable del mantenimiento/actualización de las funciones de administración de SaaS IBM. Esto puede incluir crear/actualizar plantillas, cuestionarios, scorecards, tipos, plantillas de notificación, configurar permisos de usuario, empresas, orígenes de datos, grupos, roles, flujos de trabajo, categorías y registros de proveedor maestro. Si un usuario administrativo realiza actividades no administrativas, necesita un derecho de titularidad como Usuario Autorizado.

Un usuario anónimo es una cuenta sin inicio de sesión y únicamente utilizada para definir los permisos para tareas anónimas en los flujos de trabajo.

Un usuario externo (usuarios asociados a terceros externos con quienes el Cliente tiene alguna vinculación y de los cuales el Cliente es responsable) pueden obtener acceso al SaaS IBM y puede utilizar funciones de producto como visualización/actualización de evaluaciones, visualización/realización de evaluaciones o visualización/participación en acciones de desarrollo.

Los usuarios externos y los usuarios anónimos y son considerados Usuarios Invitados. No es necesario que el Cliente obtenga derechos de titularidad de Usuario Invitado para los Usuarios Administrativos de la oferta SaaS IBM. El Cliente es responsable de sus propios Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) las reclamaciones realizadas por los Usuarios Invitados en relación con SaaS IBM; b) los cargos contraídos por el Usuario Invitado; o c) cualquier uso incorrecto de SaaS IBM por parte de los Usuarios Invitados.

## Apéndice A

### 1. Descripción de SaaS IBM

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) es una solución modular y escalable que proporciona soporte para las necesidades de gestión de proveedores. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud consta de la funcionalidad core siguiente:

- Datos maestros: permite mantener una estructura jerárquica de proveedores, categoría, organización y estructura de región que deben utilizarse en los procesos de módulo de negocio, análisis e informes.
- SLM 360: presenta información del módulo relativo a un proveedor, una categoría, una organización o una región.
- Personas: permite gestionar la información de contacto de los participantes y los grupos de interés internos y externos.
- Usuarios y grupos de usuarios: permite gestionar cuentas de usuarios internos y externos y permite agrupar en clúster cuentas de usuario en grupos de usuarios internos y externos.
- Permisos: aporta la capacidad de definir los permisos y restricciones para los usuarios o grupos de usuarios para conceder acceso a objetos de datos, menús y tareas en la aplicación.
- Acciones de seguimiento: permite iniciar el proceso de un módulo basado en otro objeto de negocio de otro módulo y mantener referencias de los seguimientos creados.

El SaaS IBM permitirá al Cliente introducir y gestionar contenidos con información que puede tener la consideración de información personal (IP) en virtud de la legislación aplicable:

- información de contacto (nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, ID de personal, centro de coste/costo)
- identificadores técnicos (nombre de usuario, contraseña, direcciones IP, direcciones MAC)

Este SaaS IBM no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para la información personal sensible, la información médica protegida u otro contenido regulado. 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. El Cliente no puede, bajo ninguna circunstancia, utilizar el SaaS IBM para recopilar, procesar o almacenar información médica protegida.

El SaaS IBM encripta contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y el punto de acceso a la red o la máquina del usuario final. El SaaS IBM no encripta contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos, si el Cliente utiliza la versión 10.1.1 o superior del SaaS IBM; por contra, el Cliente es responsable de encriptar el contenido antes de agregarlo al SaaS IBM.

### 2. Suscripciones Base

A continuación se describen las opciones de suscripción de SaaS IBM (cada una de ellas, una "Suscripción Base") que están disponibles como SaaS IBM aplicable. El Documento Transaccional identifica las Suscripciones Base que se han adquirido. Las referencias al SaaS IBM en este documento se aplican a las Suscripciones Base adquiridas.

#### 2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

La calificación de proveedores proporciona un marco estructurado para los procesos necesarios para la eficacia y la precisión de los datos en la incorporación y el mantenimiento de la base de proveedores de la organización del Cliente. Los proveedores pueden cargar y actualizar sus datos. Una variedad de funciones, como las definiciones de perfiles de proveedores flexibles, junto con las capacidades analíticas avanzadas, facilita la tarea de segmentación e identificación de los proveedores apropiados. Este dispositivo proporciona lo siguiente:

- Registro de proveedores  
Permite crear y gestionar los registros para los nuevos proveedores, un proceso que cubra registros por invitación, de forma anónima o el registro rápido interno.

- Limpieza de proveedores  
Proceso de limpieza para los nuevos registros. Concede al usuario la posibilidad de aceptar o rechazar los registros tras la aceptación de que puede generarse un nuevo registro de proveedor.
- Evaluación de proveedores  
Aporta la capacidad de crear y gestionar las evaluaciones de proveedores o usuarios internos para proporcionar y actualizar la información en cuestionarios.
- Actualización de datos maestros del proveedor  
Transferencia de respuestas para actualizar los datos maestros del proveedor.
- Serie de evaluación  
Permite al Cliente generar de forma automática y periódica las evaluaciones para un proceso de evaluación automatizado.
- Consecuencias de respuesta  
El sistema puede configurarse para marcar respuestas críticas o de inactividad para que tengan una atención especial y puede enviar notificaciones o evaluaciones de seguimiento en base a las respuestas.
- Aprobación basada en requisitos  
Aporta la capacidad de definir requisitos y el posible estado de resultado que se mide para un proveedor basado en la respuesta de las evaluaciones.
- Investigación y comparación  
Aporta la capacidad de búsqueda de evaluaciones basadas en las respuestas a las preguntas y comparar los proveedores en las respuestas a las preguntas.
- Agrupación de preguntas  
Almacena todos los capítulos y las preguntas (de tipo texto, número, fecha, opción múltiple, selección de entidad, archivo adjunto) que se utilizan en los cuestionarios de una agrupación central.
- Diseño de cuestionarios  
Permite múltiples cuestionarios flexibles dando la posibilidad de restringir ciertos capítulos o preguntas para que solo los visualicen o solo los editen los usuarios internos.
- Multilingüe  
Da soporte a los cuestionarios para una base de proveedores internacional en varios idiomas.
- Notificaciones  
Notificaciones de correo electrónico de invitación y recordatorio para dar soporte al proceso.
- Listas de tareas  
Listas de tareas personalizadas con su estado.
- Soporte de tipo y flujo de trabajo  
Los procesos de calificación se basan en un motor de flujos de trabajo. Los tipos dan la posibilidad de utilizar varios tipos de procesos de registro y evaluación con diferentes flujos de trabajo y grupos de notificación.

## 2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation aporta la posibilidad de evaluar y controlar el rendimiento de los proveedores del Cliente. El dispositivo proporciona lo siguiente:

- Evaluación del rendimiento  
Permite la creación y la gestión de evaluaciones de rendimiento de los proveedores multifuncionales por categorías y/u organizaciones en un período de tiempo definido basado en un dashboard.
- Evaluación inversa  
Permite la creación y la gestión de autoevaluaciones de proveedores por categorías y/u organizaciones en un período de tiempo definido basado en un dashboard.

- Único/varios evaluador(es)  
Criterio evaluado por uno o más expertos con la posibilidad de diferentes ponderaciones para cada experto.
- Coordinación  
Aporta al iniciador la capacidad de asignar coordinadores en lugar de evaluadores. Los coordinadores recibirán una tarea para seleccionar evaluadores para sus criterios asignados.
- Soporte de roles  
Aporta la capacidad de definir roles para determinados criterios en un scorecard para simplificar la asignación del evaluador a criterios por parte de un iniciador de una evaluación.
- Respuesta automática  
Las respuestas a los criterios se pueden derivar de la información almacenada desde fuentes externas (hechos concretos).
- Serie de evaluación  
Permite al Cliente generar de forma automática y periódica las evaluaciones para un proceso de evaluación del rendimiento automatizado.
- Release de evaluación  
Aporta a un conjunto definido de usuarios la opción de revisar el resultado de una evaluación, devolviéndola para posibles correcciones o liberándola para el análisis y la elaboración de informes.
- Scorecards dependientes  
Aporta la capacidad de enlazar scorecards y por lo tanto utilizar los resultados de las evaluaciones de rendimiento en base a un scorecard para responder a los criterios de rendimiento de las evaluaciones de rendimiento en base a otro scorecard.
- Importancia estratégica  
Permite la creación y gestión de evaluaciones de importancia estratégica, que permiten evaluar la importancia futura del proveedor en base a un proceso de evaluación y scorecards simplificados.
- Análisis e informes  
Permite al Cliente ver y buscar evaluaciones de importancia estratégica y evaluaciones de rendimiento publicadas. El Cliente también puede crear informes de comparaciones y vistas detalladas de las evaluaciones de desempeño.
- Agrupación de criterios  
Almacena todos los capítulos y los criterios (de tipo texto, número y opción múltiple) que se utilizan en los scorecards de una agrupación central.
- Diseño de scorecards  
Permite definir múltiples scorecards flexibles dando la posibilidad de definir ponderaciones a nivel de capítulo y criterio.
- Multilingüe  
Da soporte a los scorecards para una base de usuarios internacional en varios idiomas.
- Notificaciones  
Envía notificaciones de correo electrónico de invitación y recordatorio para dar soporte al proceso.
- Listas de tareas  
Listas de tareas personalizadas con su estado.
- Soporte de tipo y flujo de trabajo  
Los procesos de evaluación se basan en un motor de flujos de trabajo. Los tipos dan la posibilidad de utilizar varios tipos de procesos de importancia estratégica y evaluación de rendimiento con diferentes flujos de trabajo y grupos de notificación.



## 2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification estructura y clasifica los proveedores potenciales y existentes en clases de servicio en base a indicadores esenciales, como los resultados de la evaluación de proveedores y la clasificación de valor estratégico. Esta clasificación puede utilizarse posteriormente como base para el desarrollo activo y el avance del portfolio de proveedores. El dispositivo proporciona lo siguiente:

- Segmentación de proveedores  
Permite la creación y la gestión de clasificaciones de proveedor para determinar la clase de un proveedor específico para un ámbito de categorías y/u organizaciones.
- Resultados actuales  
Las clasificaciones de proveedores activos muestran la clasificación actual dada al proveedor en el ámbito definido.
- Análisis e informes  
Permite al Cliente ver y buscar clasificaciones de proveedores activos. El Cliente puede crear informes acerca de los resultados de la clasificación.
- Estrategias estandarizadas  
Define para las estrategias de cada clase, acciones adicionales para el proveedor específico.
- Multilingüe  
Da soporte a los scorecards para una base de usuarios internacional en varios idiomas.
- Listas de tareas  
Listas de tareas personalizadas con su estado.
- Soporte de tipo y flujo de trabajo  
Los procesos de clasificación se basan en un motor de flujos de trabajo. Los tipos dan la posibilidad de utilizar varios tipos de procesos de clasificación con diferentes flujos de trabajo.

## 2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development incluye la planificación, la implementación y el control de las acciones y actividades en proyectos de optimización. Aporta la capacidad de determinar los objetivos de desarrollo de los proveedores, definir fechas y responsabilidades y controlar el avance mediante un sistema de grados de rigor sostenible. El dispositivo proporciona lo siguiente:

- Acciones de desarrollo  
Permite la creación y gestión de acciones de ámbito específico (proveedores, categorías, organizaciones y/o regiones) y el tiempo previsto y real que han programado.
- Soporte de tareas  
Aporta la capacidad de definir y desglosar una acción en tareas más pequeñas asignables a usuarios internos y externos para su ejecución.
- Ejecución de tareas  
Ofrece a los usuarios internos y externos la capacidad para ejecutar las tareas que se les asignen.
- Paquetes de trabajo y proyectos  
Permite la agrupación de acciones en proyectos y paquetes de trabajo para proporcionar una mejor visión general de todas las acciones concernientes a un área específica.
- Análisis e informes  
Permite al Cliente ver y buscar proyectos y acciones publicados. El Cliente puede crear informes de vistas detalladas de los proyectos.
- Acciones estándar  
Aporta la capacidad de crear tareas y acciones predefinidas que se pueden utilizar como plantilla a partir de la creación de nuevas acciones.

- **Notificaciones**  
Notificaciones de correo electrónico de invitación y recordatorio para dar soporte al proceso.
- **Listas de tareas**  
Listas de tareas personalizadas con su estado.
- **Soporte de tipo y flujo de trabajo**  
Los procesos de desarrollo se basan en un motor de flujos de trabajo. Los tipos dan la posibilidad de utilizar varios tipos de procesos de acción con diferentes flujos de trabajo y grupos de notificación.

## 2.5 **IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management**

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management facilita un proceso estructurado y holístico para reconocer, controlar y evaluar los riesgos relacionados con el proveedor en el proceso de procurement. Las funciones completas de informes y análisis, junto con un sistema de alerta automática anticipada, pueden rastrear y reconocer los riesgos potenciales y desencadenar, de forma proactiva, las medidas apropiadas para ayudar a evitar y mitigar el riesgo. El dispositivo proporciona lo siguiente:

- **Evaluación de riesgos**  
Permite la creación y la gestión de las evaluaciones de riesgos bajo ámbitos de proveedores, categorías, organizaciones y/o regiones sobre la base de un scorecard de riesgos.
- **Respuesta automática**  
Las respuestas a los indicadores se pueden actualizar automáticamente en base a la información almacenada desde fuentes externas (hechos concretos).
- **Indicadores de riesgo**  
Aporta la posibilidad de ver el resultado de una evaluación de riesgos resumida en los índices de "índice de riesgo", "probabilidad" e "impacto".
- **Soporte de fórmulas**  
Aporta la capacidad de calcular índices a partir de indicadores en una evaluación de riesgos mediante el uso de fórmulas.
- **Resultados actuales**  
Las clasificaciones de proveedores activos muestran la clasificación actual dada al proveedor en el ámbito definido.
- **Umbrales y resaltados**  
Ofrece la posibilidad de definir umbrales objetivo y de tolerancia superiores y/o inferiores para los indicadores e índices. En base a estos umbrales se resaltan los resultados.
- **Análisis e informes**  
Permite al Cliente ver y buscar evaluaciones de riesgo activas. El Cliente puede crear informes acerca de los resultados de la evaluación de riesgo.
- **Agrupación de indicadores**  
Almacena todos los indicadores (de tipo número y opción múltiple) que se utilizan en los scorecards de riesgos de una agrupación central.
- **Diseño de scorecards**  
Permite definir varios scorecards de riesgo flexible.
- **Multilingüe**  
Da soporte a los scorecards para una base de usuarios internacional en varios idiomas.
- **Listas de tareas**  
Listas de tareas personalizadas con su estado.
- **Soporte de tipo y flujo de trabajo**  
Los procesos de riesgo se basan en un motor de flujos de trabajo. Los tipos dan la posibilidad de utilizar varios tipos de procesos de riesgos con diferentes flujos de trabajo.

### **3. Dispositivos Opcionales**

#### **3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only**

El Cliente tiene permiso para acceder y buscar repositorios, realizar y aprobar tareas de publicación, recibir alertas de riesgo, ver y ejecutar informes y ver y responder a evaluaciones de calificación, evaluaciones de rendimiento y acciones de desarrollo de los proveedores.

#### **3.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment**

Este dispositivo puede utilizarse como parte de las actividades no productivas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pruebas, ajuste de rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno de la oferta de SaaS IBM mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas.

### **4. Ofertas de Soporte Premium**

#### **4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support**

Esta oferta incluye un máximo de cuatro actualizaciones de BD por trimestre, un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) objetivo mejorado del 99,7% y la programación de actualizaciones durante un fin de semana en lugar de durante las horas laborables.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support también proporciona un Líder de Valor Acelerado (AVL). El AVL puede ser empleado de IBM o subcontratista de IBM y realizará las siguientes tareas:

- **Gestión de Problemas**  
IBM proporcionará actualizaciones de estado periódicas, facilitará las comunicaciones entre Cliente e IBM en relación con problemas, determinará la resolución de problemas abiertos y proporcionará informes de gestión mensuales sobre la actividad.
- **Soporte Proactivo**  
IBM proporcionará el contacto específico que dará orientación y asistencia en relación con el SaaS IBM para ayudar a reducir los problemas en el SaaS IBM o prevenir que se produzcan. Estas actividades pueden incluir, pero no limitarse a, alertar al Cliente sobre informes de análisis de programas autorizados (llamados APAR) experimentados por otros Clientes, ayudar con el desarrollo de planes de mitigación de riesgo cuando se propongan cambios como mejoras para el entorno del Cliente, participar en el ciclo de vida del producto y la planificación del mantenimiento, y proporcionar informes periódicos.
- **Uso Compartido de Conocimientos**  
IBM facilitará el desarrollo de las habilidades del Cliente relacionadas con el SaaS IBM mediante la presentación de invitaciones a reuniones informativas dirigidas por especialistas técnicos sénior y mediante el pronto acceso a la información técnica.

El Cliente deberá hacer lo siguiente:

- Designar a una Persona de Contacto Principal responsable de la recepción y la difusión de información de tickets, actualizaciones y fixes y la priorización de los tickets de soporte pendientes, así como de revisar los informes de estado de Incidentes antes de ponerse en contacto con IBM para solicitar asistencia;
- comunicar los datos de contacto de la Persona de Contacto Principal al comienzo del SaaS IBM y comunicar cualquier cambio de Persona de Contacto Principal por escrito a IBM con 30 días de antelación a través del AVL; y
- participar en conferencias telefónicas alojadas por el AVL.

#### **4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support**

Esta oferta incluye todas las características de IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support, más lo siguiente:

- **Servicio Anual de Comprobación de Estado Prestado Remotamente**  
IBM proporcionará una evaluación de estado de la configuración, la implementación y el uso del SaaS IBM por parte del Cliente. La evaluación incluirá descubrimientos y recomendaciones de mejora para el uso del SaaS IBM. Como parte de este servicio, IBM revisará la documentación original para la implementación del Cliente, revisará los APAR abiertos, entrevistará a los usuarios

finally, will review the configuration of the SaaS IBM of the Client, will provide an evaluation of the integrations and customizations for each module, and will deliver an analysis report, with discoveries, observations and recommendations for improvement.

- **Servicio de Actualización Prestado Remotamente**

IBM will provide update services for Clients that use version 10.0 or higher of the SaaS IBM to be updated to a later release in the same version. The Client must subscribe to a non-productive environment of the SaaS IBM, read all the documentation of the new release, create and own the update project plan and send the Support tickets corresponding to the SaaS IBM to be updated. IBM will provide orientation for the user enablement plans and the Client project, the review and control of configuration files of the SaaS IBM, the review of new devices and orientation to the Client to test the update.

- **Revisión Empresarial Trimestral**

IBM will work with the Client to review the SaaS IBM of the Client, including the adoption of the Client, the current actions, the problems and the future plans.

- **Programación Prioritaria para las Actualizaciones de Fin de Semana**

The Client will have preference for the scheduling of the weekly updates in hours reserved for the Client and other Clients that acquire IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support.

## **5. Servicios Prestados Remotamente**

For IBM to be able to provide the Service Commitment, the Client must:

- designate a contact person of the Client, to whom all communications related to the SaaS IBM will be directed and who will have the authority to act in the name of the Client in all matters related to the SaaS IBM; serve as an interface between IBM and the Client departments that participate in the SaaS IBM; participate in project status meetings, obtain and provide information, data and decisions within the three (3) business days of request from IBM; help to resolve and escalate to IBM the SaaS problems that are produced within the organization of the Client, as needed;
- provide IBM access to the SaaS IBM of the Client;
- cooperate towards the completion of the activities and tasks of the Client;
- recognize and accept that these Services are designed to support a business area by implementing the software, with a set of requirements. The SaaS IBM admits implementations for multiple business areas, but some additional areas may require additional Service Commitments;
- provide the Client's business requirements in relation to the Service Commitments acquired;
- take responsibility for the development and implementation of test plans, test scripts and test data;
- take responsibility for the development of business procedures for the final user and the development and provision of enablement services for the final users; and
- consult with IBM before contracting third parties whose work could affect IBM's capacity to provide the Services and take responsibility for the management and execution of the third parties.

### **5.1 Compromisos de Servicio**

#### **5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM will provide enablement services to the Client administrators for the SaaS IBM. This will include functional reviews of the administrative functions, debates on recommended best practices, practical experience in the execution of administrative functions in a test site and response to specific Client questions during the enablement session. Each enablement session is one day, for one of the five optional specific SaaS IBM offers according to the Client's request. IBM will organize a workshop for the SaaS IBM functions of the optional SaaS IBM selected by the Client for the enablement session. The topics will include a general vision of the functions pertinent to the selected module, the configuration process of the

componentes del módulo, las consideraciones empresariales clave para el uso de las funciones SaaS IBM y los elementos de administración asociados a las funciones SaaS IBM, como organizaciones, usuarios y categorías. El taller incluirá una visión general funcional y ejercicios prácticos para usuarios del Cliente para la familiarización con el SaaS IBM. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

#### **5.1.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement**

IBM proporcionará servicios para implementar el módulo de calificación de IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management, incluyendo el auto-registro del proveedor, para permitir que el Cliente utilice SLM para abordar la inscripción del proveedor principal para el conjunto de ofertas IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM llevará a cabo dos talleres de diseño de cuatro (4) horas para el SaaS IBM. Un taller tratará el tema del abordaje de la inscripción del proveedor, las funciones de auto-registro del proveedor y el proceso para despejar al proveedor de cara al siguiente paso en el proceso de inscripción. El segundo taller tratará acerca del proceso de calificación de proveedores, incluyendo el uso de un cuestionario de evaluación y el proceso de masterización para permitir que el proveedor tenga disponibilidad dentro de las ofertas IBM Emptoris Strategic Supply Management que el Cliente haya adquirido. IBM creará un prototipo de este proceso utilizando detalles representativos del Cliente. IBM proporcionará dieciséis (16) horas de formación de habilitación al Cliente. IBM dará soporte a la creación de entradas de configuración en el SaaS IBM de producción. Esto incluirá: registro y un cuestionario de evaluación (con un máximo de 75 preguntas cada uno), un tipo, una plantilla y un paquete de notificación. IBM proporcionará soporte de consultoría al Cliente para el SaaS IBM, el proceso de validación del Cliente, el desarrollo del procedimiento empresarial del Cliente y la habilitación de usuarios finales del Cliente. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

#### **5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement**

IBM proporcionará servicios para implementar la oferta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation. IBM llevará a cabo un taller de diseño de cuatro (4) horas para el SaaS IBM. El taller tratará los temas siguientes: scorecards de evaluación, funciones y permisos de los usuarios, notificaciones de evaluación y requisitos del Cliente. IBM desarrollará un documento de diseño sobre el enfoque de la configuración para los elementos de evaluación. IBM creará un prototipo de este enfoque de evaluación utilizando detalles representativos del Cliente. IBM proporcionará dieciséis (16) horas de formación de habilitación al Cliente. IBM dará soporte a la creación de entradas de configuración en el SaaS IBM de producción, lo cual incluirá una scorecard con un máximo de treinta (30) criterios, un tipo, una plantilla y un paquete de notificación. IBM proporcionará soporte de consultoría al Cliente para el uso del SaaS IBM, el proceso de validación del Cliente, el desarrollo del procedimiento empresarial del Cliente y la habilitación de usuarios finales del Cliente. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

#### **5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement**

IBM proporcionará servicios para implementar de forma eficaz la oferta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification. IBM organizará un taller de diseño de cuatro (4) horas que tratará los temas siguientes: definición de criterios de clasificación, requisitos de informes y análisis de clasificación de proveedores, funciones y permisos de usuario, notificaciones de clasificación y requisitos del Cliente. IBM desarrollará un documento de diseño sobre el enfoque de la configuración para los elementos de clasificación. IBM creará un prototipo de este enfoque de clasificación utilizando detalles representativos del Cliente. IBM proporcionará dieciséis (16) horas de formación de habilitación al Cliente. IBM dará soporte a la creación de entradas de configuración en el SaaS IBM de producción. Esto incluirá una clasificación basada en scorecards con un máximo de veinte (20) criterios y un paquete de notificación. IBM proporcionará soporte de consultoría al Cliente para el uso del software, el proceso de validación del Cliente, el desarrollo del procedimiento empresarial del Cliente y la habilitación de usuarios finales del Cliente. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

### **5.1.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement**

IBM proporcionará servicios para implementar la oferta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management. IBM llevará a cabo un taller de diseño de ocho (8) horas para el SaaS IBM. El taller tratará los temas siguientes: proceso general y modelo de riesgo, informes y análisis de riesgos del proveedor, funciones y permisos de usuario, notificaciones de riesgo del proveedor y requisitos del Cliente. IBM desarrollará un documento de diseño sobre el enfoque de la configuración para los elementos de riesgo del proveedor. IBM creará un prototipo de este enfoque de riesgos del proveedor utilizando detalles representativos del Cliente. IBM proporcionará dieciséis (16) horas de formación de habilitación al equipo del Cliente. IBM dará soporte a la creación de entradas de configuración en el SaaS IBM de producción. Esto incluirá una scorecard de riesgo con un máximo de veinte (20) indicadores, incluyendo cinco (5) definiciones de alerta, un tipo y un paquete de notificación. IBM proporcionará soporte de consultoría al Cliente para el uso del software, el proceso de validación del Cliente, el desarrollo del procedimiento empresarial del Cliente y la habilitación de usuarios finales del Cliente.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

### **5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement**

IBM proporcionará servicios para implementar la oferta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development. IBM organizará un taller de diseño de ocho (8) horas para el SaaS IBM. El taller tratará los temas siguientes: proceso de desarrollo del proveedor con los informes y análisis correspondientes, funciones y permisos de usuario, notificaciones de riesgo del proveedor y requisitos del Cliente. IBM desarrollará un documento de diseño sobre el enfoque de la configuración para los elementos de desarrollo del proveedor. IBM creará un prototipo de este enfoque de desarrollo del proveedor utilizando detalles representativos del Cliente. IBM proporcionará dieciséis (16) horas de formación de habilitación al equipo del Cliente. IBM dará soporte a la creación de entradas de configuración en el SaaS IBM de producción. Esto incluirá un máximo de tres (3) proyectos de desarrollo y un paquete de notificación. IBM proporcionará soporte de consultoría al Cliente para el uso del software, el proceso de validación del Cliente, el desarrollo del procedimiento empresarial del Cliente y la habilitación de usuarios finales del Cliente. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

## Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de nivel de servicio ("SLA") de disponibilidad para SaaS IBM y es aplicable según se especifica en el POE del Cliente. 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

- a. Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, en un máximo de treinta (30) días laborables después de que el evento haya tenido un impacto en la disponibilidad del SaaS IBM. 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 programado 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.
- b. En el caso de SaaS IBM empaquetados (ofertas de SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el SaaS IBM empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un momento determinado.

### 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)
< 99,7% para Clientes que adquieran Soporte Premium	2%
< 99,0% si no se adquiere Soporte Premium	2%
< 97,0%	5%
< 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%.

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: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

<p>43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días                  - 500 minutos de Tiempo de Inactividad                  = 42.700 minutos</p> <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 minutos en total</p>	<p>=2% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado</p>
---	---