



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

---

## IBM Emptoris Program 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 Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement 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:

- 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.  
A efectos de este SaaS IBM, un derecho de titularidad para un Usuario Autorizado es exclusivo para dicho Usuario Autorizado y no se puede compartir ni se puede volver a asignar salvo en caso de transferencia permanente del derecho de titularidad del Usuario Autorizado a otra persona.
- 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.
- 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	<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. 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.	En el plazo de una hora	24x7

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
2	<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.	En el plazo de dos horas laborables	L-V horas laborables
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

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

### 6.1 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 Program Management on Cloud Essential Premium Support o IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support. Los suscriptores de IBM Emptoris Program 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 Program Management on Cloud.

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

Los usuarios administrativos están incluidos en la oferta SaaS IBM. No es necesario que el Cliente obtenga derechos de titularidad de Usuario Autorizado para los usuarios administrativos de la oferta SaaS IBM. Un usuario administrativo está autorizado para establecer permisos de aplicación y de datos para un grupo/rol de gasto, modificar propiedades de aplicación, configurar dimensiones, medidas y atributos y configurar usuarios internos y externos de plataforma de gestión de suministros estratégicos, organizaciones, orígenes de datos, grupos, roles, flujos de trabajo, categorías y registros de proveedor maestro.

## Apéndice A

### 1. Descripción de SaaS IBM

IBM Emptoris Program Management on Cloud proporciona prestaciones para que los usuarios finales ganen visibilidad del programa en tiempo real y gestionen activamente una variedad de actividades de gestión de programas. Los formularios y flujos de trabajo configurables permiten a los usuarios finales controlar y gestionar las tareas del programa clave. Esta oferta de SaaS IBM permite a los usuarios finales monitorizar, medir y hacer un seguimiento de forma proactiva de los ahorros y los objetivos del programa a través de dashboards y prestaciones de informe. Esta oferta incluye lo siguiente:

- a. **Gestión de tareas**

Prestaciones para crear tareas, asignar roles, establecer alertas y notificaciones, así como un enlace a los proyectos principales. Los usuarios también pueden crear hitos de tareas y enlazarlos con contratos y eventos de abastecimiento relacionados. Los estados basados en normas proporcionan actualizaciones de tareas y perspectiva acerca de si un proyecto sigue o no su calendario de conclusión;
- b. **Gestión de programas y proyectos**

Las prestaciones de gestión de programas y proyectos permiten a los usuarios aprovechar las plantillas para crear proyectos compuestos por múltiples tareas y asignar equipos y recursos a los proyectos. Los usuarios pueden monitorizar los proyectos y programas y ganar visibilidad sobre los problemas y las "alertas rojas", así como realizar el seguimiento de los ahorros por proyecto o programa;
- c. **Dashboards e informes**

Proporciona visibilidad sobre las iniciativas de procurement en una ubicación central, a través de dashboards e informes personalizados. Permite al usuario realizar un seguimiento del progreso y elaborar informes por tarea o hito;
- d. **Seguimiento de ahorros**

Registra los ahorros obtenidos por proyecto o tarea y despliega automáticamente los ahorros aprobados a nivel de proyecto y de programa. Proporciona opciones para establecer flujos de trabajo de aprobación de los informes y los programas de ahorro;
- e. **Seguimiento de problemas**

Realiza un seguimiento de los problemas y riesgos que tienen un impacto en los flujos de trabajo, programas y proyectos. Aporta una perspectiva de los hitos clave a medida que se van consiguiendo y permite a los usuarios monitorizar los cuellos de botella. Ajusta automáticamente el estado de las tareas en base a la severidad del problema/riesgo y evita el cierre de las tareas con problemas abiertos;
- f. **Gestión de recursos**

Proporciona visibilidad sobre el uso de recursos y realiza un seguimiento de las tareas asignadas y de los días de tarea por usuario. Elabora informes sobre la duración media de las tareas, las finalizaciones y otros Indicadores Clave de Rendimiento (KPI);
- g. **Gestión de flujos de trabajo**

Permite a los usuarios crear flujos de trabajo utilizando un modelador gráfico y asignar alertas y notificaciones;
- h. **Seguridad**

Utiliza los límites de seguridad basados en roles por programa, proyecto, tarea o hito para gestionar el acceso y los roles de usuario específicos; y
- i. **Gestión de solicitudes**

Permite a los usuarios crear solicitudes basadas en formularios configurados. La Gestión de solicitudes utiliza el componente Workflow Management configurado para orientar y dirigir las solicitudes a los usuarios adecuados.

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. Dispositivos Opcionales**

### **2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only**

Se permite a los Clientes acceder a los repositorios de gestión de programas y gestión de solicitudes, y realizar búsquedas en los mismos, ver informes, crear solicitudes, participar en flujos de trabajo como aprobadores o direccionadores, recibir y responder a las evaluaciones, recibir y responder a las tareas y/o solicitudes, recibir y actualizar el estado de una tarea asignada y recibir alertas de riesgos.

### **2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment**

Esta oferta 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.

## **3. Ofertas de Soporte Premium**

### **3.1 IBM Emptoris Program 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 Program 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.

### **3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support**

Esta oferta incluye todas las características de IBM Emptoris Program 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 finales, revisará la configuración del SaaS IBM del Cliente, proporcionará una evaluación de las integraciones y personalizaciones para cada módulo, y entregará un informe de análisis, con descubrimientos, observaciones y recomendaciones para la mejora.
- **Servicio de Actualización Prestado Remotamente**  
IBM proporcionará servicios de actualización para Clientes que utilicen la versión 10.0 o superior del SaaS IBM para actualizarse a una release posterior en la misma versión. El Cliente debe suscribirse a un entorno no productivo del SaaS IBM, leer toda la documentación de la nueva release, crear y poseer el plan de proyecto de actualización y enviar los tickets de soporte correspondientes para el SaaS IBM que se va a actualizar. IBM proporcionará orientación para los planes de habilitación de usuarios y el proyecto del Cliente, la revisión y el control de archivos de configuración del SaaS IBM, la revisión de dispositivos nuevos y orientación al Cliente para probar la actualización.
- **Instalación de Código Personalizado**  
IBM proporcionará la instalación de código personalizado creado por los servicios profesionales de IBM (de acuerdo con un acuerdo independiente entre las partes) como parte del SaaS IBM.
- **Revisiones Empresariales Trimestrales**  
IBM se implicará con el Cliente para revisar el SaaS IBM del Cliente, incluyendo la adopción del Cliente, las acciones actuales, los problemas y los planes futuros.
- **Programación Prioritaria para las Actualizaciones de Fin de Semana**  
El Cliente tendrá preferencia para la programación de las actualizaciones semanales en horas reservadas para el Cliente y otros Clientes que adquieran IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.
- **Código Externo**  
El Cliente debe suscribirse a IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support para poder tener artefactos personalizados instalados en el SaaS IBM, como salidas de usuario, adaptadores u otros procesos externos.

## **4. Servicios Prestados Remotamente**

Para que IBM pueda prestar el Compromiso de Servicio, el Cliente deberá:

- designar a una persona de contacto del Cliente, a quien se dirigirán todas las comunicaciones relativas al SaaS IBM y quien tendrá la autoridad de actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con el SaaS IBM; servir como interfaz entre IBM y los departamentos del Cliente que participan en el SaaS IBM; participar en reuniones de estado del proyecto, obtener y proporcionar información, datos y decisiones dentro del plazo de tres (3) días laborables a petición de IBM; ayudar a resolver y escalar a IBM los problemas del SaaS que se produzcan dentro de la organización del Cliente, según sea necesario;



- proporcionar a IBM acceso al SaaS IBM del Cliente;
- cooperar hacia la finalización de las actividades y las tareas del Cliente;
- reconocer y aceptar que estos Servicios están diseñados para soportar un área de negocio implementando el software, con un conjunto de requisitos. El SaaS IBM admite implementaciones para múltiples áreas de negocio, pero algunas áreas adicionales pueden requerir Compromisos de Servicio adicionales;
- proporcionar los requisitos empresariales del Cliente en relación con los Compromisos de Servicio adquiridos;
- responsabilizarse del desarrollo y la implementación de planes de prueba, los scripts de prueba correspondientes y los datos asociados;
- responsabilizarse del desarrollo de procedimientos empresariales para el usuario final y del desarrollo y la prestación de servicios de habilitación para los usuarios finales; y
- consultar con IBM antes de contratar a terceros cuyo trabajo pueda afectar la capacidad de IBM de proporcionar los Servicios y responsabilizarse de la gestión y la ejecución de los terceros.

## **4.1 Compromisos de Servicio**

### **4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement**

IBM proporcionará servicios para implementar una prestación de gestión de solicitudes con metadatos del Cliente, flujo de trabajo de solicitudes y notificaciones asociadas para un tipo de solicitud. IBM organizará un taller de diseño de ocho (8) horas para tratar acerca de los requisitos del Cliente y los siguientes elementos del tipo de solicitud: requisitos de metadatos, requisitos de flujo de trabajo, requisitos de notificación, función de usuario, organización y diseño de la seguridad a designar para la solicitud, y requisitos de los informes. IBM proporcionará un máximo de dieciséis (16) horas de habilitación de administrador para la configuración de los constructos de solicitud y un máximo de ocho (8) horas de desarrollo de contenido de formación para usuarios finales. IBM creará un prototipo en un entorno no productivo basado en el enfoque de diseño. IBM creará un conjunto limitado de configuraciones en el SaaS IBM de producción para dar soporte a la habilitación del equipo del Cliente para finalizar la actividad de creación. Esto incluirá un tipo de solicitud, un máximo de diez (10) campos adicionales de metadatos específicos del Cliente asociados con la solicitud, un máximo de cinco (5) flujos de trabajo para la solicitud, con un máximo de quince (15) puntos de decisión total en todos los flujos de trabajo, con un máximo de tres (3) notificaciones para la solicitud y un máximo de dos roles de usuario con configuración de seguridad por requisito del Cliente. IBM dará soporte al Cliente para las actividades de prueba, incluyendo el seguimiento de problemas de software y la gestión de escalado para los tickets de soporte de severidad 1 de IBM. 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.

### **4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement**

IBM proporcionará servicios para configurar un tipo de Solicitud adicional en el SaaS IBM en base a la prestación de IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

### **4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement**

IBM proporcionará servicios para implementar una prestación de gestión de proyectos con metadatos del Cliente, flujo de trabajo de proyectos y notificaciones asociadas, para una plantilla de proyecto. IBM organizará un taller de diseño de ocho (8) horas para tratar acerca de los requisitos del Cliente y los elementos de la plantilla de proyecto: tareas del proyecto, requisitos de metadatos, requisitos de flujo de trabajo, requisitos de notificación para el proyecto, función de usuario, organización y diseño de la seguridad a designar para el proyecto, y requisitos de los informes para el proyecto. IBM proporcionará un máximo de dieciséis (16) horas de habilitación de Administrador para la configuración de los constructos de proyecto y un máximo de ocho (8) horas de desarrollo de contenido de formación para usuarios finales. IBM creará un prototipo en un entorno no productivo basado en el enfoque de diseño. IBM creará directamente un conjunto limitado de configuraciones en el SaaS IBM de producción para dar soporte a la habilitación del equipo del Cliente para finalizar la actividad de creación. Esto incluirá un tipo de proyecto, un máximo de diez (10) campos adicionales de metadatos específicos del Cliente asociados

con el proyecto, un máximo de cinco (5) flujos de trabajo para el proyecto, con un máximo de quince (15) puntos de decisión total en todos los flujos de trabajo, con un máximo de tres (3) notificaciones para el proyecto y un máximo de dos roles de usuario con configuración de seguridad por requisito del Cliente. IBM dará soporte al Cliente para las actividades de prueba, incluyendo el seguimiento de problemas de software y la gestión de escalado para los tickets de soporte de severidad 1 de IBM. 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.

#### **4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service**

IBM proporcionará servicios para configurar una plantilla de proyecto adicional en el SaaS IBM en base a la prestación de IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

#### **4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM proporcionará servicios de habilitación a los administradores del Cliente para el SaaS IBM. Esto incluirá revisiones funcionales de las funciones administrativas, debates sobre prácticas recomendadas, experiencia práctica en la realización de las funciones de administrador en un sitio de prueba y respuesta a preguntas específicas del Cliente durante el transcurso de la sesión de habilitación. IBM organizará un taller de habilitación para las funciones de administrador del SaaS IBM, incluyendo tipos de solicitudes y plantillas de proyecto, con metadatos asociados, flujo de trabajo, roles de usuario y roles de seguridad, informes y notificación. El taller incluirá una visión general funcional y ejercicios prácticos para usuarios del Cliente para la familiarización con el software. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement o IBM Emptoris Program Management Project Manager 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 el SaaS IBM según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

### 1. Créditos de disponibilidad

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.

En el caso de SaaS IBM empaquetados (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

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	=2% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado
--	--