

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

IBM Emptoris Sourcing 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 Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment
- Complemento IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

2. Métricas de Cargo

La oferta SaaS IBM se vende bajo las siguientes métricas de cargo:

- a. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse los derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al SaaS IBM durante el período de medida especificado en 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. **Evento:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Evento es un informe exclusivo generado a partir del procesamiento de un correo electrónico, lista de correos electrónicos, código html, dominio o dirección IP por parte del SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Eventos utilizados durante el período de medida especificado en un PoE o Documento Transaccional.

A los efectos de este SaaS IBM, un Evento es un informe exclusivo generado a partir del procesamiento de un correo electrónico, lista de correos electrónicos, código html, dominio o dirección IP por parte del SaaS IBM.

- d. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional del Cliente.

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.

3.4 Cargos On Demand

Las opciones On Demand se facturarán el mes en que el Cliente emplea la opción On Demand y la factura se realizará según se establece en el Documento Transaccional.

4. Servicios On Demand

4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring se puede obtener bajo demanda y se facturará de acuerdo con el número de Eventos de un mes concreto.

- a. Los especialistas de soporte gestionarán las responsabilidades tácticas asociadas a todo tipo de eventos que se puedan configurar en el sistema.
- b. Las responsabilidades tácticas son:
 - (1) Ayudar a crear un evento, como se ha definido anteriormente;
 - (2) Formación de proveedores basada en web de hasta 90 minutos por suceso;
 - (3) Ayudar a ejecutar el evento.

Se puede encontrar información específica relacionada con la Monitorización de Eventos en: http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS_Process_Document.pdf.

5. Renovación de un Período de Suscripción

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.

6. 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	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata. 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
2	Impacto de negocio significativo: 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	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

7. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

7.1 General

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

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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.

7.7 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 Sourcing on Cloud Essential Premium Support o IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support. Los suscriptores de IBM Emptoris Sourcing 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.

7.8 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.

7.9 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.

7.10 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.

7.11 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 a los Usuarios de SaaS IBM de IBM Emptoris Sourcing on Cloud e IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

7.12 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 habilitado para crear: usuarios internos y externos, empresas internas y externas, tablas de divisas, plantillas de niveles del sistema, categorías, orígenes de datos, grupos, roles y flujos de trabajo. Un usuario administrativo también puede gestionar lo siguiente: notificaciones, configuraciones a nivel del sistema, categorías y registros de proveedor maestro.

Cualquier usuario externo (usuarios asociados a terceros externos con quienes el Cliente tiene alguna vinculación) pueden obtener acceso al SaaS IBM y será considerado Usuario Invitado. 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. Se proporciona soporte a los Usuarios Invitados únicamente para los aspectos siguientes:

- Problemas de usuarios y contraseñas
- Navegación
- Problemas con el navegador
- Preguntas funcionales del producto

Póngase en contacto con IBM para obtener soporte en idiomas distintos del inglés.

7.13 Avisos OJEU (Official Journal of the European Union)

Si un Cliente utiliza el dispositivo OJEU, en la que el sistema de aprovisionamiento transmite datos al sitio Tenders Electronic Daily (TED), el Cliente será responsable de la inscripción a OJEU y de la superación de las pruebas GAMMA. La transmisión de datos es exclusivamente entre el Cliente y este sitio tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

Apéndice A

IBM Emptoris Sourcing on Cloud es un sistema en el que los Clientes pueden gestionar los eventos de provisión, incluidos: Solicitud de Información (RFI), Solicitud de Presupuestos (RFQ), Solicitud de propuestas (RFP), encuestas de compradores, subastas inglesas Inversas y subastas tradicionales. Este SaaS IBM permite al Cliente crear, ejecutar, monitorizar, crear informes (utilizando informes estándar), y adjudicar ofertas y respuestas enviadas por los proveedores.

La infraestructura del SaaS IBM está configurada para dar soporte a lo siguiente:

- 300 Usuarios Simultáneos que ejecuten eventos de encuestas de compradores, RFP, RFI, RFQ; o
- 270 Usuarios Simultáneos que ejecuten subastas inversas y directas en inglés; o
- 60 Usuarios Simultáneos que ejecuten subastas inversas o directas en holandés o japonés.

Se definen como Usuarios Simultáneos los usuarios que han iniciado sesión en el sistema y están activos al mismo tiempo. El sistema puede configurarse para procesar un volumen adicional de Usuarios Simultáneos, dependiendo de varios factores. Pueden requerirse recursos adicionales de infraestructura para dar soporte a volúmenes de uso de mayor tamaño.

Los dispositivos base permiten al Cliente llevar a cabo lo siguiente:

- crear y ejecutar solicitudes de información (RFI), solicitudes de presupuestos (RFQ), solicitudes de propuestas (RFP), encuestas de compradores, subastas inglesas inversas y subastas tradicionales;
- crear plantillas de los tipos de eventos mencionados;
- aprovechar la infraestructura de smart data y las funciones de biblioteca como ayuda para crear eventos;
- notificar datos sobre eventos mediante un conjunto de informes estándar; y
- permite configurar una organización de compra.

Los dispositivos avanzados proporcionan al Cliente lo siguiente:

- Inteligencia de Escritorio de Aprovisionamiento (SDI) para exportar datos de ofertas y acceder a las posibilidades de Microsoft Excel para realizar diferentes tareas de análisis;
- análisis de escenarios para crear restricciones para adaptarse a los requisitos de provisión exclusivos del Cliente y a las preferencias empresariales con funciones de optimización de provisión precompiladas;
- subastas optimizadas para crear restricciones cuya ejecución ofrecerá al comprador un rendimiento optimizado durante todo el evento, de modo que el coste/costo no sea el único factor para la clasificación de un proveedor en una subasta;
- ofertas flexibles para permitir ofertas de paquetes, ofertas de volúmenes empresariales y descuentos empresariales de volúmenes;
- soporte a decisiones de proveedores y colaboración, que proporciona comentarios a los proveedores acerca de sus ofertas, permitiendo que ofrezcan soluciones innovadoras, enfaticen sus ventajas competitivas y optimicen sus ofertas;
- ofertas en uno o dos sobres, que permiten a un comprador configurar una RFP como estructura de un sobre o de dos sobres.

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 o ha adquirido IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud; por contra, el Cliente es responsable de encriptar el contenido antes de agregarlo al SaaS IBM.

1. 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.

1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

El SaaS IBM incluye los dispositivos base y los dispositivos avanzados.

1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

El SaaS IBM incluye únicamente los dispositivos base.

2. Dispositivos Opcionales

2.1 Complemento IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced

Este SaaS IBM agrega los dispositivos avanzados a IBM Emptoris Sourcing on Cloud. El Cliente debe disponer de una Suscripción a IBM Emptoris Sourcing on Cloud para comprar esta opción.

2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Esta oferta SaaS IBM permite aumentar las necesidades de capacidad por encima de la configuración del servidor estándar agregando servidores adicionales a la configuración.

2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Esta oferta SaaS IBM es un servicio on demand en coordinación con el Cliente para ejecutar y monitorizar eventos y también para formar a los proveedores y darles soporte durante el ciclo de vida del evento.

2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Se permite al Cliente ver, monitorizar, buscar, ejecutar informes y evaluar los Eventos a los que ha sido invitado.

2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

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

3. Ofertas de Soporte Premium

3.1 IBM Emptoris Sourcing 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 Sourcing 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 Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Esta oferta incluye todas las características de IBM Emptoris Sourcing on Cloud 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 Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- **Código Externo**
El Cliente debe suscribirse a IBM Emptoris Sourcing 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 los Compromisos 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 Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM proporcionará servicios para implementar de manera eficaz el SaaS IBM para permitir al Cliente ejecutar eventos eRFx y eAuction como soporte a una actividad de transformación de procurement. IBM llevará a cabo dos talleres de diseño de cuatro (4) horas para el SaaS IBM. Un taller tratará acerca de la configuración administrativa del SaaS IBM, como la organización, los usuarios y la asignación de los roles de aprovisionamiento, el enfoque del proveedor y las categorías de vinculación con los eventos de aprovisionamiento. El otro taller se centrará en la configuración de contenido asociada con eRFx, como notificaciones, biblioteca de datos inteligentes, plantillas de contrato, opciones de configuración y las funciones para importar y exportar detalles de eventos de aprovisionamiento. IBM proporcionará un máximo de 24 horas de habilitación para la configuración de eventos eRFx, incluidos los eventos eAuction. IBM configurará un pequeño número de configuración representativa, como un máximo de tres notificaciones, cinco entradas de biblioteca de datos inteligentes y una plantilla RFX. 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 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 Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM proporcionará servicios de habilitación a los administradores del Cliente del SaaS IBM. Esto incluirá revisiones funcionales de las funciones administrativas, debates sobre prácticas recomendadas, experiencia práctica en la realización de las funciones de administración 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 SaaS IBM dentro del módulo IBM Emptoris Strategic Supply Management. Los temas del taller incluyen una visión general de los eventos eRFx, categorías, organizaciones internas, roles de usuario, propiedades de configuración, notificaciones, plantillas, informes, inscripción del proveedor relativa al aprovisionamiento, funciones de importación/exportación, herramientas de evaluación de eRFx y funciones de condiciones de uso. El taller incluirá una visión general funcional y ejercicios prácticos para usuarios del Cliente para la familiarización con el SaaS IBM. IBM Emptoris Sourcing RFX 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 Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM proporcionará servicios de diseño de Eventos de aprovisionamiento para dar soporte a un proyecto de evento de aprovisionamiento del Cliente. Estos servicios incluirán la estrategia de aprovisionamiento, la configuración del evento de aprovisionamiento en el SaaS IBM, el soporte a nivel de evento durante el tiempo de apertura del evento de aprovisionamiento, la estrategia de evaluación y la evaluación de las respuestas del proveedor. Estos servicios se proporcionan por evento. Tenga en cuenta que un evento de aprovisionamiento puede implicar el uso de varios de los tipos de eRFx disponibles en el módulo de software, como RFI, RFP o eAuction. IBM dirigirá un taller de requisitos de Evento para obtener los objetivos y los detalles de los requisitos del Cliente. IBM desarrollará una estrategia de eventos, incluyendo la configuración del evento, y un enfoque de evaluación. IBM configurará el evento en el SaaS IBM. IBM permitirá a los proveedores invitados participar en las actividades de licitación del evento. IBM proporcionará los resultados de evaluación una vez que el evento se haya cerrado, en base a las herramientas en el software y el enfoque de evaluación. IBM proporcionará servicios de gestión de eventos durante el período de apertura del evento. IBM Emptoris Sourcing RFX 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 Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM proporcionará servicios de habilitación e implementación al Cliente para los dispositivos avanzados del SaaS IBM. Esto incluye el uso de las funciones de soporte de decisión, el uso de campos de elementos y campos de oferta definidos por el Cliente y el uso de fórmulas de campo de oferta. También incluye una revisión de los métodos de eAuction disponibles en el sistema. IBM llevará a cabo un taller de habilitación de dos días para los dispositivos avanzados del SaaS IBM, incluyendo campos de elementos definidos por el Cliente, campos de oferta y campos de fórmulas, uso de la función de redondeo múltiple, uso de invitación dirigida al evento de aprovisionamiento, revisión y uso de las herramientas de análisis e informes de soporte de decisión. El taller incluirá una visión general funcional y ejercicios prácticos para usuarios del Cliente para la familiarización con el SaaS IBM. IBM Emptoris Sourcing RFX 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 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 (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

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
--	--