

Propuesta preparada para Fiscalía General de La Nación

IBM de Colombia & CIA S.C.A.

Carrera 53 No. 100-25

Bogotá, Colombia

Propuesta No.: 2201059936139-4

Fecha: 19 de Enero de 2022

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Introducción

Nombre de Cliente:	**Fiscalía General de La Nación** (en adelante El Cliente)
Dirección:	**Diagonal 22b 52-01, Bogotá**
Cliente N°:	**411391**
Propuesta N°:	**2201059936139-4**
Fecha	**19 de Enero de 2022**

Nos dirigimos a Uds. para presentarles los precios, términos y condiciones aplicables para la compra-venta de los Productos, provisión de Licencias de Uso de Programas y/o contratación de Soporte especializados detallados en el presente documento.

El contenido de esta Propuesta debe ser considerado como una unidad indivisible y será válido hasta la fecha detallada en la sección “Validez de la Oferta” de este documento.

Para tal fin, adjuntamos la siguiente Tabla de contenidos

1 Propuesta Técnica 4

1.1 Confidencial 4
1.2 Uso Exclusivo 4
1.3 Resumen Ejecutivo 4
1.4 Provisión de Licencias de Programas 4
1.4.1 Detalle y Configuración de Programas IBM 4
1.4.2 Plazo de Entrega 5
1.4.3 End of Life (EOL) 6
1.5 Alcance del Soporte especializado 6
1.5.1 Descripción del Soporte especializado IBM 6
1.5.2 Programa de Soporte especializado IBM AVP 6
1.5.3 Equipo de IBM 6
1.5.4 Equipo de EL CLIENTE 8
1.5.5 Modalidades del Soporte especializado IBM AVP 9
1.5.6 Entregables del Equipo de IBM 10
1.5.7 Tipos de actividades inherentes al Soporte especializado IBM AVP 11
1.5.8 Modelo de Interacción entre las partes 13
1.5.9 Supuestos y Exclusiones 14
1.5.10 Responsabilidades de las Partes 17
1.5.11 Condiciones Generales del Servicio 19

2 Propuesta Económica 20

2.1 Precio total 20
2.1.1 Precio por soporte especializado 20
2.1.2 Cargos por soporte estándar 20
2.1.3 Condición de facturación de licencias y Soporte especializados 20
2.2 Validez de oferta 20
2.3 Impuestos 20

2.4 Pagos 20
2.5 Pago Fuera de Término 21

3 Términos y Condiciones Adicionales 21

3.1 Orden de EL CLIENTE 21
3.2 Orden de Prelación de Términos y Condiciones 21
3.3 Términos y Condiciones del Contrato IBM de Beneficio de Pasaporte Internacional (“IBM International Passport Advantage Express”) 22
3.4 Seguridad 22
3.5 Protección de Tratamiento de Datos 22
3.6 Responsabilidades legales 22
3.7 Seguridad y Salud Laboral 23
3.8 Acceso, uso y/o modificación de Productos 23
3.9 Cargos de terceros o proveedores 23
3.10 Aceptación de la Propuesta 23
3.11 Consentimientos necesarios 23
3.12 Respaldos de la información 24
3.13 Cumplimiento de Exportación 24
3.14 Condición Covid-19 24
3.15 Ley Aplicable y Jurisdicción 24
3.16 Estimaciones 24
3.17 Programas o Aplicaciones de Terceras Partes 25
3.18 Responsabilidad del cliente 25
3.19 Cláusula CRAD - Customer Request Arrival Date (Requerimiento del cliente para la fecha de Entrega) 25

4 Formalización de la contratación 26

Anexo A: Procedimiento de Control de Cambios del Soporte especializado 27

Anexo B. Modelo referencial de Solicitud de Control de Cambios 28

Anexo C: Aceptación de Entregables 29

Anexo D: Procedimiento de Escalamiento 30

1 Propuesta Técnica

1.1 Confidencial

Fiscalía General de La Nación e IBM de Colombia (en adelante “IBM”) convienen que los términos de este Acuerdo (incluido el precio ofrecido al Cliente como parte de esta oferta) son confidenciales, y aceptan no revelar el contenido de la presente Propuesta, ni el contenido contractual relacionado con éste a terceras partes a menos que sean empleados de las partes con necesidades específicas de conocer su contenido, en cuyo caso dichos empleados deben comprometerse a no revelar la información confidencial relacionada con el soporte especializado objeto de la presente Propuesta.

1.2 Uso Exclusivo

Las partes acuerdan que los términos de esta Propuesta se establecieron tomando en consideración que los soporte especializado incluidos en la misma serán utilizados única y exclusivamente por EL CLIENTE en su propio negocio y no como un producto o soporte especializado que pueda ser comercializado a terceros.

1.3 Resumen Ejecutivo

El Objeto de esta Propuesta incluye la contratación de Soporte especializado IBM Accelerated Value Program (AVP) y la venta de licencias de programas a ser prestados por parte de IBM a EL CLIENTE.

1.4 Provisión de Licencias de Programas

1.4.1 Detalle y Configuración de Programas IBM

Licencias de S&S

Número de Parte	Descripción	Cantidad
E02AULL	IBM App Connect Enterprise Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	350
E02AULL	IBM App Connect Enterprise Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	210
E0QB6LL	IBM Cloud Pak for Applications Virtual Processor Core Annual SW Subscription & Support Renewal	12
E0QB6LL	IBM Cloud Pak for Applications Virtual Processor Core Annual SW Subscription & Support Renewal	22
E0AXTLL	IBM Datacap Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	10
E0BRLLL	IBM Integration Designer per Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	5
E0K30LL	IBM Cognos Analytics Administrator per Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	3

E0IHCLL	IBM Content Foundation Processor Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	600
E0HVPLL	IBM Cognos Analytics User per Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	280
E0ALMLL	IBM Integration Bus Standard Edition Idle Standby Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	210
E04NRLL	IBM App Connect Standard Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	140
E0KEALL	IBM Enterprise Records Foundation Add-On Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	20
E0EHILL	IBM Datacap Enterprise Edition Add-On Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	10
E02YFLL	IBM WebSphere Service Registry and Repository Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	210
E0IHELL	IBM Content Foundation for Non-Production Environment Processor Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	200
E0K2DLL	IBM Cognos Analytics Explorer Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	2
E0P9LLL	IBM Business Automation Workflow Enterprise for Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	400
E0P9JLL	IBM Business Automation Workflow Enterprise Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	600
E0R4QLL	IBM Watson Explorer Modernization Resource Value Unit SW Subscription and Support Renewal 12 Months	2
E0Q6PLL	IBM Watson Discovery Cartridge for IBM Cloud Pak for Data Additional Capacity 8 Virtual Processor Core Annual SW Subscription & SupportRenewal 12 Months	6
E0QKBLL	IBM Watson Discovery Cartridge for IBM Cloud Pak for Data Additional Capacity for Non-Production Environment 8 Virtual Processor Core Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	6
E0R5FLL	IBM Watson Discovery Enterprise Cartridge for IBM Cloud Pak for Data 100 Thousand Documents SW Subscription and Support Renewal 12 Months	2

*La fecha de fin de cobertura para todos los productos es febrero 28, 2023

1.4.2 Plazo de Entrega

Los Productos detallados en la presente sección serán adquiridos directamente a IBM, y entregados al Cliente hasta la aceptación por parte de IBM de la Orden de Compra enviada por el Cliente, de acuerdo a los términos y condiciones incluidos en este documento.

IBM podrá suspender o cancelar entregas de productos y/o la prestación de Soporte especializado, si El Cliente se encontrara en mora en el cumplimiento de cualesquiera obligaciones que mantenga con IBM.

En el caso de Programas IBM que son entregados al Cliente en un medio físico, se considerará que IBM ha cumplido con su obligación de entrega, al entregar dicho medio físico al transportista designado para hacer la entrega al Cliente, excepto en el caso que el Cliente e IBM acuerden en contrario por escrito.

1.4.3 End of Life (EOL)

Si un Programa de Software IBM entra a "fin de vida" (End of Life "EoL", por sus siglas en inglés) antes de la firma del contrato, IBM actualizará dicho Programa a una versión más actualizada. En caso de que el referido Programa no disponga de una nueva versión (reemplazo), IBM generará un crédito a favor del Cliente por el valor del Programa.

1.5 Alcance del Soporte especializado

Los tiempos y alcances estimados en esta Orden y Declaración de soporte especializado, están basados en los requerimientos definidos por El CLIENTE. Para cualquier modificación al alcance acá indicado, se deberá activar el Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo A, de tal forma de contemplar los nuevos requerimientos y alcances que surjan.

1.5.1 Descripción del Soporte especializado IBM

IBM proveerá el soporte especializado Accelerated Value Program (AVP) on premises para asistir a EL CLIENTE en la operación de las familias de productos de Software IBM, según se define en la sección 1.5.2 Programa para IBM AVP, por el período contractual especificado en la sección 1.5.11.1 Fecha de Inicio y Duración del soporte especializado.

1.5.2 Programa de Soporte especializado IBM AVP

El alcance de esta Orden y Declaración de soporte especializado está sujeto a los productos de Software y al Régimen de Asignación informados en la siguiente tabla:

Línea de productos	Productos cubiertos	Régimen de Asignación
Automation	Business Automation Workflow v.21x y FileNet v.5.5.x	▪ Dos y media* (2,5) visitas mensuales por doce (12) meses en régimen de asignación en sitio. Total de visitas: 30 para los dos productos. Duración por visita: 8 horas. *Medía visita se considera 4 horas.
Data & AI	Cognos Analytics v.11.x	▪ Una visita bimensual por doce (12) meses en regimen de asignación remota. Total de visitas: 6 para el producto. Duración por visita: 8 horas

1.5.3 Equipo de IBM

Los recursos asignados para la ejecución de este soporte especializado son:

Accelerated Value Specialist (en adelante AVS): Especialista técnico del Soporte especializado IBM AVP

Las responsabilidades de los AVS serán:

- Ejecutar los soporte especializado AVP Contratados a través de esta Orden y Declaración de soporte especializado.
- Analizar las nuevas versiones de los productos, así como fixes y APARs, recomendando (o no) su instalación, de acuerdo con el ambiente de EL CLIENTE.
- Realizar el análisis de las notificaciones proactivas y de las alertas de defecto para la definición de implementación en el ambiente de EL CLIENTE.
- Brindar soporte para la definición de arquitectura de la implementación de los productos.
- Brindar soporte del proceso de implementación de la arquitectura recomendada.
- Acompañar la validación de la implementación de la arquitectura.
- Analizar los entornos.
- Transferir conocimiento al Cliente.
- Preparar y realizar workshops.
- Mapear el conocimiento del equipo de EL CLIENTE en los Software IBM.

Accelerated Value Leader (en adelante AVL): Líder del Soporte especializado IBM AVP

IBM designará un AVL a quien serán dirigidas todas las comunicaciones relacionadas con el soporte especializado, y quien tendrá la autoridad de actuar en función de todos los aspectos indicados en esta Orden y Declaración de soporte especializado.

El AVL será el único punto de contacto del contrato. Entre las responsabilidades de este profesional están las siguientes:

- Apoyar al AVS en la ejecución de sus actividades.
- Administrar el alcance del contrato.
- Definir el plan de ejecución de este soporte especializado, de común acuerdo entre las partes.
- Definir un calendario de trabajo.
- Definir, planificar y acompañar las actividades del equipo técnico.
- Administrar las asignaciones de los profesionales IBM.
- Realizar las reuniones de seguimiento, documentándolas en actas, así como también toda la comunicación formal realizada.
- Informar y revisar los problemas junto con el AVS y EL CLIENTE.

- Monitorear el envío de informes de seguimiento.
- Liderar las acciones proactivas planificadas para EL CLIENTE.
- Planificar el seguimiento de los proyectos especiales (de existir).
- Tomar decisiones de control del soporte especializado.
- Revisar el plan de trabajo y las responsabilidades contractuales de ambas partes con el Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE así como con el equipo del soporte especializado de IBM.
- Implantar el Procedimiento de Control de Cambios del soporte especializado descrito en el Anexo A de esta Orden y Declaración de soporte especializado, en conjunto con el Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE.

1.5.4 Equipo de EL CLIENTE

EL CLIENTE asignará los profesionales con conocimientos en las áreas requeridas para la ejecución del soporte especializado objeto de la presente Orden y Declaración de soporte especializado, con suficiente capacidad de acceso a los sistemas, recursos de EL CLIENTE y el nivel de autorización adecuado para ejecutar las actividades necesarias durante el tiempo requerido, para la ejecución del soporte especializado objeto de esta Orden y Declaración de soporte especializado.

Previo al inicio del soporte especializado, EL CLIENTE designará un Gerente de soporte especializado, a quien serán dirigidas todas las comunicaciones relacionadas con el soporte especializado, y quien tendrá la autoridad de actuar en nombre de todos los aspectos de esta Orden y Declaración de soporte especializado. El Gerente del soporte especializado de EL CLIENTE tendrá como tareas y responsabilidades:

- Obtener y proveer información, datos, decisiones y aprobaciones en un plazo de cinco (5) días hábiles desde la solicitud de IBM, a menos que se extienda de mutuo acuerdo el tiempo de respuesta.
- Programar y asegurar la asignación del personal apropiado para las actividades de EL CLIENTE descritas en esta Orden y Declaración de soporte especializado, y que estos estén disponibles de acuerdo con la programación del soporte especializado.
- Participar en las reuniones de status del soporte especializado con el equipo de soporte especializado de IBM, cuando sea requerido.
- Ayudar a resolver eventuales problemas en el soporte especializado y escalar los temas dentro de la organización de EL CLIENTE, conforme sea necesario.
- Realizar actividades de seguimiento e informar el status del soporte especializado regularmente a su gerencia.
- Mantener copia de toda la información, dado que IBM no será responsable por los daños o pérdidas accidentales sufridas sobre los datos de EL CLIENTE durante el desarrollo del soporte especializado; y recuperar los datos en caso de ser necesario.
- Proporcionar los medios magnéticos necesarios para la prestación del soporte especializado objeto de esta Orden y Declaración de soporte especializado.

- Determinar y solucionar los problemas que se generen por errores en la información provista por EL CLIENTE.

- Evaluar y ejecutar las acciones preventivas o correctivas recomendadas por el personal de IBM.

- En caso de ser requerido o necesario para la realización de las tareas, realizar la migración, instalación y upgrade de aplicaciones y bases de datos de los equipos involucrados.

- Proporcionar una identificación de usuario y su contraseña, con autoridad suficiente para el desarrollo de las tareas.

- Poseer las licencias y los manuales de los programas licenciados IBM y no IBM involucrados.

- Coordinar la disponibilidad de asistencia técnica por parte de los proveedores de programas y equipos NO IBM, en caso de ser dicha asistencia requerida por el personal técnico de IBM.

- Proveer accesos necesarios para la realización de las actividades descritas en la sección 1.5 Alcance del soporte especializado.

- El CLIENTE debe contar con todos los especialistas de las áreas en los cuales el especialista de IBM pueda apoyarse para obtener el conocimiento necesario de la infraestructura de la organización.

- El sistema operativo donde están instalados los productos IBM debe cumplir con los prerequisitos del producto.

- El CLIENTE debe contar con personal para trabajar en períodos mayores a 8 horas en caso de ser necesario.

- El CLIENTE debe proveer información y/o diagramas de la arquitectura y cada uno de los elementos que interactúan en la transacción.

- EL CLIENTE definirá los Llamadores Nombrados que son los representantes individuales de EL CLIENTE que son autorizados por él para interactuar con IBM en relación al soporte especializado AVP y en forma directa con los AVS. El número de Llamadores Nombrados no debe ser mayor a cinco (5).

1.5.5 Modalidades del Soporte especializado IBM AVP

Soporte especializado Remotos y Compartidos:

- Se proveerá atención y contacto remoto durante la duración del soporte especializado sujeto a disponibilidad de los especialistas asignados y activado por los Llamadores Nombrados a través de llamadas telefónicas y correo electrónico.

- Los Llamadores Nombrados corresponden a los mismos contactos designados por EL CLIENTE para los soporte especializado brindados en sitio.

Soporte especializado En Sitio y Exclusivo:

- Aunque se espera frecuente interacción del AVS con los Llamadores Nombrados de manera directa o por teléfono o correo electrónico, las solicitudes de visitas o asistencia en sitio deben dirigirse al Gerente de soporte especializado para ser pactados y definidos los días y horas requeridos. La planeación de actividades puede hacerse previamente entre los Llamadores Nombrados y el especialista técnico de IBM.

- Los soporte especializado a ser brindados en Sitio y de atención exclusiva para EL CLIENTE por recursos locales serán ejecutados de acuerdo a la cantidad de días en sitio estimada y son en total para la duración del soporte especializado veinticuatro (24) días para el soporte especializado de Business Automation Workflow y FileNet (doce (12) días para cada producto).

- Los soporte especializado a ser brindados de forma remota y de atención exclusiva para EL CLIENTE por recursos extranjeros o no locales serán ejecutados de acuerdo a la cantidad de días estimada y son en total para la duración del soporte especializado doce (12) días para el soporte especializado de Cognos Analytics

- Para el caso de recursos locales, las visitas en sitio serán de un número de horas no inferior a ocho (8) a menos que sea acordado por ambas partes por escrito, pero sin ser inferior a cuatro (4) horas, la mañana o la tarde.

- Las visitas están sujetas a disponibilidad de los especialistas AVP asignados y deben ser acordadas por las partes por lo menos con 15 (quince) días hábiles de anticipación para recursos no locales o extranjeros y una (1) semana de anticipación para recursos locales.

- Los Días en el sitio no utilizados no serán reembolsables y vencerán a la finalización del plazo contractual vigente si no fueron utilizados.

- Aunque las visitas podrán ser utilizadas durante la vigencia del contrato, esto no altera la facturación mensual del soporte especializado convenida.

- Si EL CLIENTE desea contratar visitas en sitio adicionales durante la vigencia del Contrato, lo podrá realizar a través del Procedimiento de Control del Cambios descrito en el Anexo A de este documento.

- El tiempo utilizado en las asignaciones en sitio y de contacto remoto, así como también el tiempo utilizado en investigación, preparación de documentos, presentaciones e información técnica solicitada por EL CLIENTE, es contado como parte del tiempo de ejecución del Soporte especializado IBM AVP.

- **Premisa sobre soporte especializado en sitio:** Durante la contingencia COVID y procurando el bienestar físico de los colaboradores de ambas partes estas visitas de uso exclusivo de El Cliente deberán ser reemplazadas por sesiones remotas.

1.5.6 Entregables del Equipo de IBM

Los siguientes documentos se entregarán a EL CLIENTE a lo largo del período del contrato:

- Acta de Inicio de soporte especializado.

- Plan de comunicación: Entregado por única vez para la aprobación de EL CLIENTE.

- Presentación de seguimiento: Creado por el Gerente de soporte especializado de IBM con información de EL CLIENTE, referente a las actividades realizadas, planificación e información relacionada al soporte especializado.

- Documentación técnica: Documentos con información técnica, creados de acuerdo con la necesidad del soporte especializado.

- Relación de APAR o defecto: De acuerdo a los productos cubiertos y de acuerdo al desarrollo del soporte especializado.

- Actas de reuniones técnicas originadas en las visitas en sitio y contacto remoto si es necesario.

- Informe de actividades: Enviado mensualmente por correo electrónico por el AVS, conteniendo las actividades desarrolladas, estado actual del ambiente y recomendaciones.

- Informes adicionales: Actas de reuniones de seguimiento e informes creados, de acuerdo con la necesidad de EL CLIENTE.

- Información técnica que el AVS considere útil compartir con EL CLIENTE.

- Acta de Cierre del soporte especializado.

Los documentos definidos como entregables que tengan relación con el soporte especializado serán canalizados a través de los interlocutores únicos llamados Gerentes de soporte especializado de EL CLIENTE y AVL de IBM a través de las definiciones del Anexo C Aceptación de Entregables.

1.5.7 Tipos de actividades inherentes al Soporte especializado IBM AVP

El equipo de especialistas de IBM podrá ejecutar las siguientes actividades en el marco del alcance de este Soporte:

- **Punto único de contacto para los productos de software IBM incluídos:** un punto único de contacto (punto focal) para la administración de los llamados de soporte relacionados con software cubiertos por esta Orden y Declaración de soporte especializado. Este punto único de contacto será, adicionalmente, el facilitador para la comunicación entre EL CLIENTE y los técnicos de soporte o el laboratorio de IBM involucrados en la resolución del llamado.

- **Manejo de problemas:** Realizando un monitoreo de los problemas reportados por los Llamadores Nombrados de EL CLIENTE (representantes individuales de EL CLIENTE); comprometiendo procesos apropiados de escalamiento (si se requiere casos de soporte técnico) según se requiera y ayuda apropiada para impulsar la resolución de problemas; proveyendo a EL CLIENTE un status sobre problemas de prioridad mutuamente acordado; aplicando conocimientos en profundidad del entorno de EL CLIENTE para resolver o ayudar a acelerar la resolución de los problemas de EL CLIENTE; y guiando a EL CLIENTE para capturar los diagnósticos apropiados y otra información necesaria a fin de facilitar la resolución de problemas.

- **Seguimiento de los llamados de soporte:** realizar el seguimiento y reuniones de alineamiento con el objetivo de acelerar la resolución de los llamados de soporte. Además, el punto focal IBM, durante su período de asignación, proveerá orientación al CLIENTE en relación con la información básica que deberá ser incluida en los llamados (logs, traces, etc.), así como también soportará en eventuales necesidades de escalamiento de éstos en IBM.

- **Evaluación proactiva de potenciales problemas:** evaluación conjunta con EL CLIENTE, de los problemas y correcciones conocidos en los productos de software IBM cubiertos y el impacto en su ambiente.

- **Información sobre la planificación de versiones de los software IBM y sus respectivas funcionalidades:** Analizar las nuevas versiones de los productos, así como fixes y APARs, recomendando (o no) su instalación, de acuerdo con el ambiente de EL CLIENTE.

- **Planificación de seguimiento para eventos especiales:** alertar al equipo de los Centros de soporte, con antelación, de eventos importantes que puedan generar la necesidad de mayor interacción entre EL CLIENTE y el Soporte, posibilitando la planificación y la mejor atención a estos eventos.

- **Soporte para la definición de arquitectura de la implementación de los productos de software IBM cubiertos:** análisis de los requerimientos de soporte especializado de EL CLIENTE, análisis de opciones y diseño de arquitectura y topología de implementación.

- **Soporte al proceso de instalación de la arquitectura recomendada:** seguimiento de las actividades de instalación de los productos de software IBM cubiertos, con recomendaciones de mejores prácticas, de versiones y niveles de actualización; aclaración de eventuales dudas sobre el proceso u opciones de instalación y eventual seguimiento en el sitio de la instalación.

- **Seguimiento en la validación de la implementación:** verificación del entorno, con el fin de identificar los potenciales problemas o errores durante la instalación, así como también la recomendación de eventuales ajustes para la mejoría del ambiente instalado.

- **Análisis de ambientes:** análisis de ambiente de ejecución de los productos de software IBM cubiertos, pudiendo incluir validaciones de instalación, validación de aspectos específicos de las instalaciones (integración con directorios de autenticación, integración con las bases de datos que soportan los productos de IBM software cubiertos, nivel de instalación de ellos, validación de interdependencias entre los productos IBM), validación del correcto funcionamiento y configuración, recomendaciones para la mejoría del rendimiento del ambiente de ejecución, verificación de sizing del ambiente de ejecución del producto, verificaciones de opciones de configuración del producto, de acuerdo con las necesidades de EL CLIENTE.

- **Transferencia de conocimiento – tutoría:** aclaración de las dudas sobre la utilización de los productos de software IBM cubiertos, mejores prácticas de utilización de ellos, análisis conjunta de requerimientos de proyectos y mapeo de las funcionalidades; seguimiento en el sitio de las actividades relacionadas con la utilización, instalación y configuración.

- **Workshop:** preparación y presentación del material con orientaciones sobre el uso de los productos de software IBM cubiertos por el soporte especializado, personalizado para las necesidades de EL CLIENTE. Se recomienda que estos workshops tengan como máximo 2 días y constituye tiempo de ejecución del soporte especializado en sitio. EL CLIENTE es responsable de la impresión y de poner a disposición el material, de la disposición del ambiente para la ejecución del workshop (incluyendo las máquinas, espacio físico y otros requerimientos del Workshop), organización de los grupos y control de presencia, traducción del material al idioma español, en caso de ser necesario.

- **Mapeo de conocimiento del equipo de EL CLIENTE en los productos de software IBM cubiertos:** auxilio y orientación para la evaluación de conocimiento del equipo técnico de EL CLIENTE en relación con los productos de software IBM cubiertos y la creación de un plan de capacitación correspondiente. Adicionalmente, el punto focal IBM podrá disponer proactivamente de documentos, publicaciones y notas técnicas sobre estos productos de software cubiertos.

1.5.8 Modelo de Interacción entre las partes

Como medida preventiva y para favorecer la comunicación de los logros obtenidos semana tras semana, se realizarán reuniones de avance en forma periódica para efectuar un control más ajustado de las metas establecidas. La periodicidad de estas reuniones quedará establecida en el Plan de Comunicaciones el que será acordado en una reunión al inicio del soporte especializado entre el Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE y el Líder de los soporte especializado de AVP (AVL).

Reunión de Inicio del soporte especializado:

En esta reunión se ejecutarán las siguientes actividades:

- Confirmar entendimiento de las partes sobre el contenido del Contrato y modelo de ejecución de soporte especializado, incluyendo:
    - Alcance del soporte especializado y sus pre-requisitos.
    - Lugar de realización del soporte especializado.
    - Responsabilidades de las Partes.
    - Supuestos y Exclusiones.
    - Recursos requeridos.
    - Criterios de Aceptación y de Término, y
    - Entendimiento del Procedimiento de Control de Cambios.
- Preparar y emitir Controles de Cambio de ser requeridos.
- Establecer el Plan de Comunicaciones (incluyendo la Matriz de Roles y Responsabilidades).
- Establecer la infraestructura operacional del soporte especializado.
- Gestionar el Acta de Inicio del soporte especializado.
- Elaborar y ejecutar la reunión de Kick-off.

La reunión de inicio de soporte especializado buscará producir los siguientes entregables, los que una vez generados, determinarán el término de esta actividad del inicio de soporte especializado:

- Plan de Comunicaciones (incluyendo la Matriz de Roles y Responsabilidades) acordado por el Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE y el AVL de IBM, y
- Emisión del Acta de Inicio de soporte especializado.

Reuniones de Avance:

- En las reuniones de avance se entregará un Reporte de Estado con el detalle del avance del soporte especializado. La agenda de las reuniones de avance será:
    - Actividades realizadas, identificando problemas o riesgos relevantes, y seguimiento de los problemas y riesgos evaluados en la reunión anterior.

- Actividades a ser realizadas, identificando problemas o riesgos relevantes.
- Entregables generados en el previo periodo y a ser generados en el próximo periodo.

- De la misma forma, y en concordancia con la agenda, los Reportes de Estado contendrán:
  - Resumen del estado del soporte especializado.
  - Identificación y tratamiento de Problemas y/o Riesgos relevantes.
  - Acciones a seguir
  - Lecciones aprendidas.

Reunión de Cierre:

- El propósito de esta reunión es realizar las tareas de gestión de soporte especializado necesarias para la finalización formal del mismo.
- En esta reunión participará el Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE y el AVL de IBM, y se ejecutará cuando se hayan cumplido los Criterios de Término del soporte especializado, especificados en la sección 1.5.11.2 Criterios de Terminación.
- Para esta actividad, el entregable a ser emitido por el AVL de IBM será el Acta de Cierre del soporte especializado.

1.5.9 Supuestos y Exclusiones

Esta Orden y Declaración de soporte especializado y los estimados de IBM para ejecutar la misma, están basados en los supuestos claves, premisas o exclusiones listados en esta sección y en aquellos puntos listados en la sección 1.5 de Alcance del soporte especializado y la sección 1.5.10 de Responsabilidades de las Partes.

Cualquier desviación que surja durante la prestación del soporte especializado a los supuestos, premisas o exclusiones listados en esta sección y en aquellos puntos listados en la sección 1.5 de Alcance del soporte especializado y la sección 1.5.10 de Responsabilidades de las Partes, será manejada a través del procedimiento descrito en el Anexo A Procedimiento de Control de Cambios anexo a este documento, y puede resultar en ajustes al alcance del soporte especializado, programa estimado, cargos y otros términos.

Estos ajustes pueden incluir cargos al momento en que se acuerde dicho trabajo adicional o tiempo de espera incurrido por IBM a la espera de completar alguna actividad o definición de EL CLIENTE. Si cualquier desvío no es resuelto a través del Procedimiento de Control de Cambios dentro de 5 (cinco) días siguientes a su emisión, entonces el tema será resuelto en conformidad con el procedimiento descrito en el Anexo D Procedimiento de Escalamiento.

1.5.9.1 Supuestos Generales

- Los recursos de IBM tendrán una asignación parcial, a no ser que se indique explícitamente lo contrario, en este sentido las actividades se ejecutarán en horas consecutivas y en horario hábil. No obstante, el esquema de trabajo será acordado por los Gerentes de soporte especializado en la Reunión de inicio de soporte especializado.
- El soporte especializado objeto de esta Orden y Declaración de soporte especializado será efectuado en las instalaciones de EL CLIENTE en Bogotá y/o en forma remota.

- Si EL CLIENTE requiere que los soporte especializado objeto de esta Orden y Declaración de soporte especializado sean ejecutados en una ciudad diferente a Bogotá, se deberá evaluar este requerimiento a través del Procedimiento de Control de Cambios del Anexo A.

- Si por necesidad de EL CLIENTE o a causa de incumplimiento de sus responsabilidades, se requiere por parte de IBM incluir la asignación de recursos adicionales, dicho cambio se deberá acordar a través del Procedimiento de Control de Cambios del Anexo A.

- Si en atención al punto anterior, los recursos adicionales requeridos no son locales, su asignación no podrá ser menor a 5 días hábiles continuos. Para el caso de los recursos no locales, IBM facturará a EL CLIENTE los gastos de viaje y viáticos, incurridos en relación con los soporte especializado de acuerdo con la Política de Viajes de IBM.

- La atención remota será en el horario hábil del país pero está sujeto a disponibilidad del especialista. IBM hará uso de esfuerzos razonables para responder por teléfono o correo electrónico. Será excepción los días feriados nacionales. EL CLIENTE deberá hacer uso de los canales de contacto de soporte técnico para la resolución de problemas mediante la apertura de PMRs (Problem Management Request) hasta que el especialista AVS pueda involucrarse. El CLIENTE deberá disponer de un recurso capacitado para trabajar con el equipo de soporte IBM durante ese tiempo.

- En caso de indisponibilidad del especialista IBM (AVS), el Gerente de soporte especializado IBM podrá asignar en su reemplazo de manera temporal o definitiva un nuevo recurso informando a EL CLIENTE de esta situación.

- La necesidad de El CLIENTE de adquirir software, equipos u otros soporte especializado ajenos al alcance de este soporte especializado, pero demandados para la continuación de los trabajos, puede impactar en la extensión de los plazos establecidos o puede generar ajustes en los costos del soporte especializado, los que serán evaluados a través del Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo A de esta Orden y Declaración de soporte especializado.

- Los soporte especializado detallados no reemplazan la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de los productos de software de IBM.

- Los materiales y documentos de laboratorio (manuales, brochures, etc.) serán utilizados en el idioma de origen.

- El sistema operativo donde están, o estarán, instalados los productos IBM debe cumplir con los prerrequisitos del producto.

1.5.9.2 **Exclusiones del soporte especializado**

El alcance de este Soporte especializado IBM AVP no incluye las siguientes actividades:

- Todos los soporte especializado, actividades, o equipo que no se encuentren definidos en esta Orden y Declaración de soporte especializado, se consideran por fuera del alcance de la misma.

- Cualquier actividad relacionada con productos que no formen parte de aquellos cubiertos por el soporte especializado AVP y que están identificados en la sección 1.5.2.

- Cualquier actividad vinculada a productos que no sean soportados por los laboratorios IBM (back-level), como modificaciones al producto original o plantillas del producto, exceptuando

actividades para la planificación y presentaciones de mejores prácticas para la actualización del producto.

- Cualquier actividad asociada a productos IBM para los que EL CLIENTE no tenga un contrato de mantenimiento activo.
- Cualquier tarea en la que estén involucrados los productos de software de IBM cubiertos por el soporte especializado AVP y que están identificados en la sección 1.5.2, pero sin participación e involucramiento técnico directo del equipo de EL CLIENTE.
- IBM, a través del soporte especializado AVP, no tiene compromiso de SLA de resolución de problemas. Tampoco compromete desplazamiento al sitio de EL CLIENTE de manera reactiva.
- Instalación del ambiente de red y/o la configuración de comunicaciones de los servidores y estaciones de trabajo.
- Alteraciones en productos que no son soportados por los laboratorios IBM. Es decir, modificaciones al producto original o plantillas del producto.
- Personalización de interfaces, es decir, serán utilizadas las interfaces y configuraciones originales otorgadas con los productos.
- Análisis y entonación de los sistemas operativos y los demás sistemas fuera del alcance del soporte especializado, así como levantamiento o medición de capacidad de las estaciones de trabajo o red de comunicaciones.
- Determinación de problemas relacionados a incompatibilidad entre equipos o software no ofrecidos dentro del alcance de esta Orden y Declaración de soporte especializado.
- Resolución de problemas con aplicaciones de software o adecuación de los mismos a la red.
- Resolución de problemas causados por acciones que no sean responsabilidad de IBM.
- Resolución de cualquier problema resultante de no aplicar las recomendaciones razonablemente justificadas de IBM y previamente aceptadas por EL CLIENTE.
- Actividades y documentación de Backup y Restore.
- Cualquier actividad relacionada con sistemas operacionales IBM (no incluidos como parte del alcance de esta Orden y Declaración de soporte especializado) y no IBM.
- Resolución de problemas causados por acciones que no sean responsabilidad de IBM.
- Resolución de cualquier problema resultante de no aplicar las recomendaciones razonablemente justificadas de IBM y previamente aceptadas por EL CLIENTE.
- Circunstancias que constituyan una situación de emergencia o a causas de fuerza mayor.
- Impresión o disponibilización de cualquier material didáctico.
- Instalación y configuración de cualquier tipo de hardware.
- Ejecución de soporte especializado de codificación de aplicaciones en cualquier lenguaje de programación.

- Administración del ambiente de software de EL CLIENTE.

- IBM no hará ninguna integración con ambientes heredados de EL CLIENTE, además de los informados en el alcance, pero el ambiente estará disponible para dicha tarea que podrá ejecutarse por parte de EL CLIENTE.

- Para las actividades de transferencia de conocimiento, de existir, no se emitirán certificados.

- IBM no será responsable por el trabajo realizado por los terceros (proveedores, clientes u otros), empleados o dependientes de El CLIENTE o por empresas subcontratadas directamente por EL CLIENTE, durante las actividades que incluye este soporte especializado.

- IBM no otorga garantías de ninguna índole sobre productos no IBM, ni asume responsabilidad alguna por derechos intelectuales relacionados con dichos productos. No obstante, los fabricantes, desarrolladores, proveedores o publicistas No IBM podrán proporcionar a El Cliente, en forma independiente, sus propias garantías.

- Esta Orden y Declaración de soporte especializado no prevé, en los aspectos de duración o costo, la indisponibilidad de la infraestructura de red, hardware o software de base, así como la indisponibilidad de recursos por parte de EL CLIENTE (o de sus terceros, sean éstos sus proveedores, cliente u otros) cuya dependencia genere retrasos en el plan de trabajo acordado entre EL CLIENTE e IBM. En el caso de que ocurran interrupciones de esta naturaleza, el incremento de tiempos y costos incurridos en el proceso de implantación en ejecución será adicionado al soporte especializado a través del Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo A de esta Orden y Orden y Declaración de soporte especializado.

- Con el ánimo de evitar posibles confusiones durante la prestación del soporte especializado, reiteramos las siguientes actividades que no hacen parte del alcance del mismo, en esta Orden y Declaración de soporte especializado:

    - No incluye desarrollo de código, ni revisión de código de las aplicaciones.

    - La administración de los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas, producción u otros).

1.5.10 Responsabilidades de las Partes

1.5.10.1 **Responsabilidades de IBM**

- Designar un AVL, el cual será responsable de:

    - Establecer y mantener las comunicaciones del soporte especializado a través del Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE.

    - Revisar el plan de trabajo y las responsabilidades contractuales de ambas partes con el Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE, así como el equipo del soporte especializado.

    - Dar seguimiento y control del soporte especializado así como informar del avance del mismo.

    - Coordinar, gestionar y/o ejecutar las actividades definidas en la sección 1.5 Alcance del soporte especializado.

    - Revisar y resolver las posibles desviaciones del soporte especializado con el Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE

- Implantar el Procedimiento de Control de Cambios del soporte especializado descrito en el Anexo A de esta Orden y Declaración de soporte especializado, en conjunto con el Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE

- Ejecutar el soporte especializado de acuerdo con lo de definido en este documento.

1.5.10.2 **Responsabilidades de EL CLIENTE:**

- Adquirir y mantener durante la vigencia del Período Contractual un contrato de mantenimiento de software S&S (Subscription & Support) a través del programa IBM International Passport Advantage (u otro convenio IBM apropiado) que cubra la Familia de Productos de Software que se encuentra sujeta a esta Orden y Declaración de soporte especializado. El soporte especializado será suspendido si no hay un contrato Passport vigente, y de la misma forma si el/los producto(s) sale(n) de soporte. El soporte especializado AVP podrá ser reactivado en el momento en que EL CLIENTE reactive el contrato de mantenimiento de los productos bajo alcance. A efectos de reactivación del soporte especializado, IBM se reserva el derecho de revisar y ajustar los precios de los soporte especializado ofertados o los términos y condiciones de la presente Orden y Declaración de soporte especializado, lo que llevará a cabo a través del Procedimiento de Control de Cambios del Anexo A.

- Tener implementados los acuerdos o contratos apropiados con terceros (proveedores, clientes u otros) tal que la información, soporte o materiales de terceros que sea requerida por IBM no impacte el soporte especializado a ser provisto según esta Orden y Declaración de soporte especializado. Salvo que se acuerde por escrito de otra manera, EL CLIENTE será responsable de administrar sus terceros (proveedores, clientes u otros) y la calidad de la entrega de su trabajo.

- Contar con todo el Hardware, Software, ambientes necesarios, equipos de comunicaciones y redes usados en conexión, relación o integración con los soporte especializado prestados por IBM de acuerdo con la sección 1.5 Alcance del soporte especializado, o de resolver o proporcionar los elementos faltantes que eventualmente se hayan detectado durante la Reunión de Inicio de soporte especializado.

- Ser responsable de la implementación o no implementación de cualquier acción preventiva o correctiva recomendada por IBM para resolver un problema

- Designar personas que posean las aptitudes apropiadas para ser Llamadores Nombrados hasta la cantidad máxima especificada en la sección 1.5.4 Equipo de EL CLIENTE, y un Contacto Principal,

- Proveer a IBM toda la información de diagnósticos relevante y disponible correspondiente a problemas para los que EL CLIENTE solicite asistencia bajo la Sección 1.5 Alcance de soporte especializado.

- Proporcionar toda la información y los materiales que razonablemente se requieran a fin de permitirle a IBM ejecutar el Soporte especializado IBM AVP. EL CLIENTE acuerda que toda la información que se divulgue o que se divulgará a IBM es y será verdadera, precisa y no confusa en cualquier aspecto sustancial. IBM no será responsable de pérdidas, daños o deficiencias en los soporte especializado, si los hubiere, que surjan de información y materiales imprecisos, incompletos o de otra manera defectuosos provistos por EL CLIENTE.

- Identificar e interpretar cualquier ley, reglamentación y estatuto aplicables que afecten los sistemas de aplicación o programas existentes de EL CLIENTE a los que IBM tendrá acceso durante este soporte especializado. Será responsabilidad de EL CLIENTE asegurar que los sistemas y programas cumplan con los requisitos de esas leyes, reglamentaciones y estatutos.

- Proveer acceso remoto a IBM a los sistemas soportados bajo esta Orden y Declaración de soporte especializado a través de un network tunneling privado y seguro o tecnología equivalente, incluyendo acceso de cuenta a redes y sistemas necesarios a efectos de diagnóstico con el único propósito de realizar los soporte especializado descritos en esta Orden y Declaración de soporte especializado. Tal acceso será usado exclusivamente para que IBM asista a EL CLIENTE a reunir la información de diagnóstico necesaria a los efectos de realizar diagnósticos y ayudar a resolver un problema, siempre y cuando sea factible.

- Asegurar que sus sistemas tengan procedimientos apropiados de backup, seguridad y verificación de virus existentes para cualquier sistema de computadora que tenga Software instalado y cubierto por este soporte especializado.

- Realizar el afinamiento y las tareas que afecten los sistemas operativos y productos de software diferentes a los cubiertos por el Soporte especializado IBM AVP.

- Proveerá a los profesionales designados por IBM el acceso a sus edificios y sistemas, espacio de trabajo y acceso telefónico e internet para los esprecialistas de IBM, tal de brindar el soporte especializado en sus dependencias cuando sea necesario, previo acuerdo entre las partes, sin cargo alguno para IBM.

1.5.11 Condiciones Generales del Soporte especializado

1.5.11.1 **Fecha de inicio y duración del Soporte especializado IBM**

Fecha de inicio: El inicio del soporte especializado se ejecutará dentro de los treinta (30) días continuos luego de firmado el contrato, y una vez se confirme la disponibilidad de recursos de IBM.

Pasados los seis (6) meses luego de la firma del Contrato, y si el soporte especializado no ha sido iniciado por circunstancias exclusivamente imputables a EL CLIENTE (sus proveedores o Clientes), o cualquier agente externo a IBM, IBM se reserva el derecho de revisar y ajustar los precios de los productos ofertados o los términos y condiciones de la presente Orden y Declaración de soporte especializado, lo que llevará a cabo a través del Procedimiento de Control de Cambios del Anexo A.

Duración: El Soporte especializado IBM AVP tendrá una duración de Doce (12) meses a partir de la fecha de inicio.

1.5.11.2 **Criterios de terminación**

El soporte especializado de soporte especializado IBM Accelerated Value Program (AVP) descrito en la sección 1.5 se considerará finalizado, cuando cualquiera de los siguientes eventos ocurra primero:

a) la duración del soporte especializado indicada en la sección 1.5.11.1 Fecha de Inicio y Duración del Soporte especializado IBM AVP, se haya cumplido, o

b) cuando EL CLIENTE o IBM terminen los soporte especializado de acuerdo con las disposiciones de la Orden y Declaración de soporte especializado.

Una vez finalizado el soporte especializado, el AVL procederá con la emisión del Acta de Cierre por parte de IBM, indicando su culminación y el pleno cumplimiento de IBM de sus obligaciones, quedando IBM libre de cualquier responsabilidad contractual relacionada con el mismo. El Acta de Cierre se suscribirá a las definiciones del Anexo C. Aceptación de Entregables.

1.5.11.3 **Horario de prestación del servicio de soporte especializado IBM**

El soporte especializado se ejecutará en días hábiles, de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a 17:00 horas. En caso de ser necesario brindar los soporte especializado fuera de estos días y horarios, la

prestación de los mismos deberá ser solicitada por EL CLIENTE y será administrada mediante el Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo A de esta Orden y Declaración de soporte especializado.

2 Propuesta Económica

2.1 Precio total

El valor total por los productos y soporte especializado incluidos en esta propuesta son Tres Mil Cincuenta Y Dos Millones, Setesientos Cuarenta Y Ocho Mil Setecientos Cincuenta Y Uno con 00/100 Pesos Colombianos **(COP$ 3.052.748.751).**

2.1.1 Precio por soporte especializado

Los soporte especializado descritos en la sección 1.5, Alcance del Soporte especializado, de la presente Orden y Declaración de soporte especializado serán prestados en modalidad de Precio Fijo.

Los cargos por soporte especializado Profesionales materia de la sección 1.5, Alcance del soporte especializado de la presente Orden y Declaración de soporte especializado ascienden a Quinientos veintiún millones cuatrocientos ochenta y tres mil seiscientos cuarenta y siete Pesos Colombianos (COP$ **521.483.647**).

2.1.2 Cargos por soporte estándar

Cargo por única vez de Dos Mil Quinientos Treinta Y Un Millones Doscientos Sesenta Y Cinco Mil Ciento Cuatro Pesos Colombianos **(COP$ 2.531.265.104).**

2.1.3 Condición de facturación de licencias y Soporte especializados

El Cliente acepta que IBM facturará el 100% del monto antes mencionado, a la entrega de los productos ofrecidos.

2.2 Validez de oferta

La presente oferta tiene una validez hasta el **28 de Febrero del 2022**. El Cliente reconoce el derecho de IBM a rechazar la contratación toda vez que la misma sea suscrita con posterioridad al plazo mencionado.

2.3 Impuestos

El precio indicado en el presente documento incluye impuesto de IVA 19%.

2.4 Pagos

El Cliente acepta pagar el cien por ciento (100%) del valor de esta propuesta a la entrega de los certificados del licenciamiento objeto de la misma, previa presentación de la factura y recibo por parte del supervisor del contrato, acompañada de la certificación que acredite el pago, por parte de IBM, de las obligaciones al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Pensiones y Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF). Los pagos a que se obliga la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, en virtud del contrato que se celebre, se sujetará a la situación de recursos del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC por parte de la Dirección General del Tesoro Nacional a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN. La cancelación del valor del contrato, por

parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, a IBM, se hará mediante el Sistema Automático de Pagos, realizando consignaciones en la cuenta que posea IBM en una entidad financiera, de acuerdo con la información suministrada por el mismo, en el momento de suscripción del presente documento.

Ajuste de Precios

El precio acordado en pesos será ajustado automáticamente en un porcentaje equivalente al Índice de Precios al Consumidor (IPC) publicado mensualmente por el DANE para los doce meses inmediatamente anteriores, al cumplimiento de cada año de vigencia de la relación contractual.

2.5 Pago Fuera de Término

En caso de que El Cliente no efectuara el pago total de cualquier factura en el plazo establecido en este documento, incurrirá en mora automática y deberá pagar a IBM intereses de mora aplicando la tasa máxima permitida por la ley.

3 Términos y Condiciones Adicionales

Esta Propuesta está sujeta a la aceptación de IBM de Colombia & CIA S.C.A. Una vez que este documento esté suscrito por ambas partes, se regirá por los términos y condiciones contenidos en el documento [según corresponda] “Acuerdo de Relación con EL CLIENTE” o “CRA” Protocolizado mediante Escritura Pública No. 907 del 29 de agosto de 2018, otorgada en la notaría 75 del Círculo de Bogotá D.C; publicado en la siguiente página web: https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms/?ref=Z126-6548-07-10-2018-co-es-ssa y el Anexo Passport Advantage que a todos los efectos legales pertinentes se dan aquí por reproducidos y se consideran parte integrante de esta Propuesta.

Mediante la firma de esta Propuesta Comercial, EL CLIENTE reconoce haber tenido acceso a la publicación “Acuerdo de Relación con EL CLIENTE” y el Anexo Passport Advantage, ya individualizado(s) y declara haberlo(s) leído, comprendido y aceptado en su totalidad.

3.1 Orden de EL CLIENTE

En caso de que EL CLIENTE emitiera una Orden de Compra para los productos y soporte especializado descritos en la presente Propuesta N° 2201059936139-4, la Orden de Compra emitida por EL CLIENTE deberá estar firmada por un representante legal del mismo (en caso de no tener suscrito el Acuerdo de Transacción Electrónica “ATE”) y hacer referencia al presente documento que deberá indicar:

“La presente Orden de Compra Nro.: _____ de fecha___ de ____ de _____, la cual se rige por los Términos y Condiciones contenidos en el documento “Acuerdo de Relación con EL CLIENTE” o “CRA” [o “Acuerdo de Servicios Cloud” o “CSA”], Protocolizado mediante Escritura Pública No. 907 del 29 de agosto de 2018, otorgada en la notaría 75 del Círculo de Bogotá D.C; publicado en la siguiente página web: https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms/?ref=Z126-6548-07-10-2018-co-es-ssa y el Anexo Passport Advantage que a todos los efectos legales pertinentes se dan aquí por reproducidos y se consideran parte integrante de este documento.”

De no ser así IBM se reserva el derecho de no aceptar dicha Orden de Compra, en cuyo caso de prestarle los soporte especializado, los mismos se regirán por el presente documento.

3.2 Orden de Prelación de Términos y Condiciones

La presente Propuesta está conformada por: 1) La Propuesta y si los hubiere, sus Suplementos y Anexos; y 2) los Términos y Condiciones contenidos en el documento “Acuerdo de Relación con EL CLIENTE” o “CRA”, Protocolizado mediante Escritura Pública No. 907 del 29 de agosto de 2018, otorgada en la notaría

75 del Círculo de Bogotá D.C; publicado en la siguiente página web: https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms/?ref=Z126-6548-07-10-2018-co-es-ssa y el Anexo Passport Advantage.

En caso de contradicción en cualquiera de los términos contenidos en los documentos antes señalados, el orden de prevalencia aplicable es el siguiente:

1) La presente Propuesta y sus Suplementos y Anexos (si los hubiere).
2) El documento “Acuerdo de Relación con EL CLIENTE” o “CRA” Protocolizado mediante Escritura Pública No. 907 del 29 de agosto de 2018, otorgada en la notaría 75 del Círculo de Bogotá D.C; publicado en la siguiente página web: https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms/?ref=Z126-6548-07-10-2018-co-es-ssa y el Anexo Passport Advantage.
3) La Orden de Compra emitida por EL CLIENTE (La Orden de Compra debe satisfacer las condiciones establecidas en el literal 3.1 "Orden de EL CLIENTE", del presente documento).

3.3 Términos y Condiciones del Contrato IBM de Beneficio de Pasaporte Internacional (“IBM International Passport Advantage Express”)

Esta Propuesta está sujeta a la aceptación de IBM. Una vez que este documento esté suscrito por el Cliente e IBM el mismo se regirá por los términos y condiciones del "Contrato IBM de Beneficio de Pasaporte Internacional (“IBM International Passport Advantage Express”) Nro. 165969/7971090.

3.4 Seguridad

EL CLIENTE es responsable por el establecimiento de procedimientos para proporcionar seguridad física de sus centros de operaciones para el Hardware, sistemas de Software y todos sus elementos. Esta seguridad incluye, como sea apropiado, protección de pérdidas ocasionadas por amenazas naturales, accesos forzados, actos de violencia y sabotaje interno.

También será responsabilidad de EL CLIENTE tomar medidas necesarias para salvaguardar la integridad y seguridad del Software y datos usados para la prestación de los soporte especializado y del acceso por personas no autorizadas. El contenido de cualquier archivo de datos, la selección y aplicación de controles en su acceso y uso, y la seguridad de los datos almacenados son responsabilidad de EL CLIENTE.

3.5 Protección de Tratamiento de Datos

El Cliente acepta que ningún dato personal del Cliente está sujeto a i) el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU / 2016/679) (GDPR); o ii) cualquier otra legislación sobre protección de datos identificadas en http://ibm.com/dpa/dpl. se proporcionará a IBM para su procesamiento en nombre del Cliente en virtud de esta transacción.

En caso de que se produzca un cambio, el Cliente notificará a IBM por escrito y se aplicará el Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM que se encuentra en http://ibm.com/dpa y un Suplemento del DPA acordado, y tendrán prioridad sobre los términos en conflicto del Contrato. El Suplemento del DPA se añadirá como Anexo a esta transacción.

3.6 Responsabilidades legales

EL CLIENTE será responsable por la identificación e interpretación correcta de cualquier norma legal aplicable, así como de regulaciones y estatutos que afecten a los sistemas aplicativos o programas utilizados o propiedad de EL CLIENTE, a los que IBM tendrá acceso durante la ejecución del soporte especializado.

3.7 Seguridad y Salud Laboral

EL CLIENTE garantiza que sus instalaciones son un entorno de trabajo seguro y que cumplen con cualquier ley aplicable al respecto. Para ello, IBM tendrá la facultad de realizar inspecciones para verificar el cumplimiento de las normas mínimas de seguridad y salud en el trabajo de las instalaciones de EL CLIENTE, así como una auditoría anual, en la cual EL CLIENTE deberá proporcionar la evidencia de los documentos requeridos de conformidad con el código sustantivo del trabajo y su normativa relacionada, ya sea en medio físico o digital.

3.8 Acceso, uso y/o modificación de Productos

Antes del comienzo de las actividades, EL CLIENTE deberá obtener las autorizaciones necesarias para que IBM, y/o sus eventuales subcontratistas, puedan acceder y utilizar toda la documentación e información relacionada con los soporte especializado aquí descritos. Se entiende por autorizaciones necesarias, todos los consentimientos o aprobaciones requeridas para acceder a la información de EL CLIENTE o de terceras partes que sean materia de este soporte especializado, sin infringir los derechos de propiedad o de licencia, incluyendo, pero sin limitarse a: derechos de patente y derechos de autor de los propietarios de esos productos.

EL CLIENTE acuerda indemnizar, defender y mantener a IBM y sus eventuales subcontratistas libres de todo perjuicio por y contra cualquier reclamo, pérdida, responsabilidad o daño (incluyendo honorarios y gastos de defensa en juicio) como consecuencia o resultado de cualquier reclamo (incluyendo violaciones de derechos de autor) debido al incumplimiento de EL CLIENTE en su obligación de proveer las autorizaciones necesarias.

IBM quedará liberada del cumplimiento de cualquier obligación que pueda ser afectada por el incumplimiento de EL CLIENTE en obtener y proveer a tiempo las autorizaciones necesarias que se refiere esta cláusula.

3.9 Cargos de terceros o proveedores

EL CLIENTE es responsable de contratar y pagar los cargos facturados por terceros o proveedores de soporte especializado no contenidos en esta Propuesta, en caso de ser necesarios para llevar a cabo la(s) actividad(es) de ejecución del soporte especializado.

3.10 Aceptación de la Propuesta

IBM se reserva el derecho de no aceptar la Orden o pedido de EL CLIENTE; si para dicha fecha, EL CLIENTE mantiene obligaciones de pago pendientes con IBM vencidas por más de treinta (30) días.

3.11 Consentimientos necesarios

EL CLIENTE es responsable de obtener prontamente y proporcionar a IBM todos los Consentimientos Necesarios para que IBM preste los soporte especializado descritos en esta SOW. El término Consentimiento Necesario designa cualquier consentimiento o aprobación que sea necesario para dar a IBM y a los subcontratistas de IBM el derecho o la licencia para acceder, usar y/o modificar (incluyendo la creación de trabajos derivativos) el hardware, software, firmware y otros productos que EL CLIENTE utiliza, sin infringir los derechos de propiedad o licencia (incluyendo patente y derechos de autor) de los suministradores o propietarios de esos productos.

EL CLIENTE indemnizará, defenderá y eximirá de responsabilidad a IBM, sus afiliados y subcontratistas contra cualquier reclamación, pérdida, responsabilidad y daño (incluyendo los costos y honorarios razonables de abogado) provenientes de cualquier reclamación o relacionados con ella (incluyendo

infracción de patente y derechos de autor) realizada contra IBM, que se alegue que haya ocurrido en consecuencia de la falta de Consentimientos Necesarios que EL CLIENTE debiera haber suministrado.

IBM no será responsable por el cumplimiento de cualquier obligación que sea consecuencia de la ausencia del pronto suministro por parte de EL CLIENTE de cualquier Consentimiento Necesario a IBM.

3.12 Respaldos de la información

EL CLIENTE es responsable de mantener respaldos de su propia información.

3.13 Cumplimiento de Exportación

Cada parte cumplirá con todas las leyes de exportación e importación aplicables y las regulaciones de embargo y sanción económica, incluidas las de los Estados Unidos, que prohíben o restringen la exportación, reexportación o transferencia de productos, tecnología, soporte especializado o datos, directa o indirectamente, a ciertos países, o para ciertos usos o usuarios finales. EL CLIENTE acepta que IBM puede usar recursos globales (residentes no permanentes utilizados localmente y personal en ubicaciones en todo el mundo). EL CLIENTE no proporcionará contenido que es controlado para la exportación o que requiera una licencia de exportación por parte de IBM o sus Afiliados. Sin perjuicio de lo dispuesto en este Acuerdo en contrario, ninguna de las partes está obligada a tomar ninguna acción que pueda infringir la ley aplicable o ser penalizada por ella.

3.14 Condición Covid-19

Las Partes reconocen y aceptan que el COVID-19 es un evento que está razonablemente fuera de su control y que no es posible prever (ni aconsejable tratar de hacerlo) su duración, impacto o alcance (incluyendo las medidas y recomendaciones que puedan ser emitidas por entidades gubernamentales). En tal virtud, cuando las obligaciones no monetarias de una parte no se puedan prestar, se vean afectadas o sufran demoras atribuibles al COVID-19 o impactos relacionados al mismo, sin perjuicio de cualquier otra disposición en el contrato, la parte afectada no será responsable por dicha falta de cumplimiento, impacto en el desempeño o retraso. Las partes acuerdan discutir, razonablemente y de buena fe, las obligaciones afectadas, soluciones alternativas y cuestiones relacionadas, así como documentar cualquier cambio acordado al contrato.

3.15 Ley Aplicable y Jurisdicción

Ambas partes acuerdan aplicar las leyes de la República de Colombia para regir, interpretar y hacer cumplir todos sus derechos, deberes y obligaciones que surjan de o estén relacionados de alguna manera con este Contrato.

Cualquier controversia relacionada con el presente Contrato, que no pueda ser resuelta amigablemente entre las partes, será sometida a la jurisdicción y competencia de los Jueces y Tribunales de la jurisdicción ordinaria de Bogotá, Colombia.

3.16 Estimaciones

Las propuestas o recomendaciones de IBM son realizadas con la información proporcionada por el Cliente y con base en las observaciones de IBM. El grado de éxito con el cual los productos IBM pueden ser utilizados depende de un sin número de factores, muchos de los cuales no están bajo el control de IBM. Por lo tanto, las estimaciones acerca de los resultados que se puedan obtener, no deben ser consideradas como condiciones de garantía.

3.17 Programas o Aplicaciones de Terceras Partes

El Cliente es responsable de obtener los permisos necesarios para el uso de los programas a los cuales una tercera parte tenga derechos, si los mismos son copiados o usados de alguna manera en asociación con programas o máquinas IBM.

El Cliente le facilita estos programas, o le permite copiarlos o utilizarlos en alguna forma, él garantiza que tiene el consentimiento de la tercera parte para hacerlo sin infringir los derechos de esta tercera parte.

3.18 Responsabilidad del cliente

El Cliente será responsable por la selección de los Productos o soporte especializado, su uso y los resultados que obtenga de ellos.

3.19 Cláusula CRAD - Customer Request Arrival Date (Requerimiento del cliente para la fecha de Entrega)

El Cliente informará a IBM la fecha en la cual estará disponible y tendrá la disposición para recibir los Productos, esto constituirá el compromiso del Cliente para recibir en dicha fecha los Productos y que se produzca la entrega física de los mismos. Esta fecha puede ser confirmada por el Cliente por una de estas tres formas:

1. De manera impresa en el contrato.
2. Por mail del Cliente.
3. Por escrito en carta membretada del mismo.

4 Formalización de la contratación

Para formalizar la contratación el Cliente podrá:

Firmar la presente en prueba de conformidad: Mediante la firma de esta propuesta, el Cliente declara conocer y aceptar los términos y condiciones que rigen la presente propuesta.

Fecha solicitada por el Cliente para la entrega de los productos: __/__/____.

En prueba de conformidad se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a solo efecto, quedando un ejemplar en poder de IBM y otro en poder del Cliente.

Los abajo firmantes declaran que cuentan con las facultades suficientes y necesarias para obligar a sus representadas para este tipo de actos jurídicos, las que se encuentran en plena vigencia.

Suscrito en representación de:	**Suscrito en representación de:**
IBM de Colombia & CIA S.C.A.	**Fiscalía General de La Nación**
_____	_____
Firma Autorizada	Firma Autorizada
Nombre: _____	Nombre: _____
Fecha: _____	Fecha: _____
Dirección: _____	Dirección: _____

Anexo A: Procedimiento de Control de Cambios del Soporte especializado

Este anexo describe el proceso que se seguirá en el caso de que sean necesarias alteraciones en los términos de esta Propuesta.

- Una solicitud de cambio del Soporte especializado (PCR) será el vehículo para comunicar el cambio. La PCR deberá describir el cambio, el fundamento para el mismo y el efecto que tendrá en el Soporte especializado.
- El solicitante (el Gerente del soporte especializado de El Cliente o el AVL de IBM) revisará el cambio propuesto y determinará si presentará la solicitud a la otra parte.
- El Gerente del soporte especializado de EL Cliente y el AVL de IBM revisarán el cambio propuesto y lo recomendarán para posterior investigación o lo rechazarán. IBM se reserva el derecho de evaluar los costos originados de esta investigación. En caso de que existan costos relacionados con la investigación, el AVL de IBM obtendrá la aprobación previa del Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE para que, una vez realizada, los costos relacionados a la investigación puedan facturarse al CLIENTE.
- La investigación determinará el efecto que la implementación de la PCR tendrá en el precio del Soporte especializado y en otros términos y condiciones indicados en esta Propuesta.
- Una autorización de cambio escrita y/o una PCR deberán ser firmadas por los representantes autorizados de ambas partes para autorizar la implementación de los cambios investigados. Hasta que se acuerde un cambio por escrito, ambas partes continuará actuando de conformidad con la versión acordada más reciente de los Soporte especializados indicados en esta Propuesta.

El Anexo B de la presente Propuesta contiene un Modelo referencial de Solicitud de Cambio (PCR) que podrá utilizarse para documentar la Gestión del Procedimiento de Control de Cambios descrito en este Anexo.

Anexo B. Modelo referencial de Solicitud de Control de Cambios

Solicitud de Control de Cambios

Sección I. Identificación

Nombre de El Cliente			
Nombre del Soporte especializado			
Gerente de Soporte especializado de IBM			
Gerente de Servicio de <EL CLIENTE>			
N° Solicitud:		**Fecha de emisión:**	
Duración estimada:		**Fecha de inicio:**	

Sección II: Referencias

La presente Solicitud de Control de Cambios se rige por los Términos y Condiciones de la propuesta <indicar No>, firmada por EL Cliente e IBM el <dd/mm/aaaa>, en adelante "El Contrato", del que la presente Solicitud de Control de Cambios forma parte integrante. Todas las condiciones del citado Contrato que no sean expresamente modificadas por el presente documento permanecen vigentes e inalterables.

Sección III. Resumen Ejecutivo

Sección IV. Descripción del Cambio

Sección V. Cargos y facturación.

Sección VI. Validez.

La validez de esta Solicitud de Cambio es hasta el <dd de mm de aaaa>. Una vez transcurrido este plazo sin que EL CLIENTE haya aceptado la misma, IBM se reserva el derecho de revisar y ajustar los precios de los Productos ofertados o los términos y condiciones de la presente Solicitud de Cambio.

Sección VII. Decisión del Cambio

Con la firma del presente documento, ambas partes acuerdan realizar la(s) modificaci(ón)(ones) solicitada(s) y detallada(s) en este documento.

Este documento se extiende en dos ejemplares del mismo tenor, quedando uno en poder de EL CLIENTE y otro en poder de IBM.

Los abajo firmantes declaran que cuentan con las facultades suficientes y necesarias para obligar a sus representadas en este tipo de actos jurídicos, las cuales se encuentran en plena vigencia.

Aprobado: _____	**Rechazado: _____**	**Diferido: _____**
Por IBM **Nombre:**		**Por EL CLIENTE** **Nombre:**
_____ **Firma** _____ **Cargo** _____ **Fecha**		_____ **Firma** _____ **Cargo** _____ **Fecha**

Anexo C: Aceptación de Entregables

Salvo los informes de avance del Soporte especializado cada entregable identificado en esta Propuesta será revisado y aceptado de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Un (1) borrador impreso o en formato electrónico del entregable será presentado por el AVL de IBM al Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE. Esta persona será responsable de realizar y distribuir copias adicionales a otros revisores.
- Dentro de los cinco (5) días hábiles de la recepción del mencionado documento, el Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE aceptará el entregable o proveerá al AVL de IBM una lista escrita de las revisiones solicitadas. Si IBM no recibiera respuesta del Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE dentro de los cinco (5) días hábiles se considerará que el Material entregable ha sido aceptado, e IBM podrá iniciar el proceso de facturación si el entregable involucrado representara un Hito de facturación.
- Las revisiones de EL CLIENTE aprobadas por IBM se realizarán en un plazo acordado entre ambos Gerentes (de IBM y EL CLIENTE)y el Material entregable será presentado nuevamente al Gerente de soporte especializado de EL CLIENTE, en cuya oportunidad se considerará que el Material entregado ha sido aceptado. Las revisiones de EL CLIENTE no aprobadas por IBM serán administradas de acuerdo con el Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo A de esta Propuesta.

Cualquier conflicto que surja de este procedimiento de aceptación de materiales entregables será abordado según lo especificado en el Anexo D Procedimiento de Escalamiento.

Anexo D: Procedimiento de Escalamiento

Se seguirá el siguiente procedimiento si se requiriera una resolución de un conflicto que surja durante el cumplimiento de esta Propuesta.

- Cuando surja un conflicto entre EL CLIENTE e IBM, él(los) integrante(s) del equipo del Soporte especializado primero se esforzarán en resolver internamente el problema.
- Nivel 1: Si el equipo del Soporte especializado no pudiera resolver el conflicto dentro de dos (2) días hábiles, el Gerente del soporte especializado de EL CLIENTE y el Gerente de Soporte especializado de IBM se reunirán para resolver el problema.
- Nivel 2: Si el conflicto no fuera resuelto dentro de tres (3) días hábiles después de haber sido escalado al Nivel 1 el Ejecutivo de EL CLIENTE se reunirá con el Ejecutivo del Soporte especializado de IBM para resolver el problema.
- Si el conflicto continuara sin ser resuelto después de la intervención del Nivel 2, las partes podrán, de común acuerdo, modificar los Soporte especializados correspondientes al conflicto o terminar de mutuo acuerdo el contrato, en caso de que la solución del conflicto sea considerada como esencial para el cumplimiento del contrato. Si el conflicto fuera abordado mediante la terminación, EL CLIENTE acuerda que pagará a IBM a) todos los Soporte especializados que IBM provea y cualquier Producto y Material que IBM entregue hasta la terminación del contrato. Sin perjuicio de lo anterior, y si los conflictos no solucionables son imputables a un incumplimiento de IBM, EL CLIENTE podrá poner término anticipado al Contrato, sin necesidad de resolución judicial o formalidad alguna, y sin perjuicio de las acciones legales que le correspondan para exigir las indemnizaciones pertinentes, b) todos los gastos en los que IBM incurra hasta la terminación y c) cualquier cargo en el que IBM incurra en la terminación de los Soporte especializados.

Durante cualquier resolución de un conflicto IBM acuerda que proveerá Soporte especializados relacionados con los ítems que no estén en controversia en la medida que sea practicable estando la resolución del conflicto pendiente. EL CLIENTE acuerda que pagará las facturas según lo indicado en esta Propuesta.