Orden y Declaración de Servicios para Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la protección Social

IBM de Colombia S.A.S.

Carrera 53 No. 100-25

5/06/2024

Orden y Declaración de Servicios N°: 24052113440919-3

Índice

1 Confidencial 5

2 Uso Exclusivo 5

3 Resumen Ejecutivo 5

4 Alcance del Servicio 5

4.1 Alcance Tecnológico 6
4.1.1 Visión Conceptual y de Despliegue de la Solución 6
4.2 Plan de Trabajo 7
4.2.1 Fase 1: Inicio del Servicio 7
4.2.2 Fase 2: Planificación 8
4.2.3 Fase 3: Ejecución y Control 9
Servicio de Health Check plataforma Openshift y DB2 para un (1) ambiente de QA y un (1) ambiente de Producción 9
Servicio de Health Check Plataforma IBM Filenet en un (1) ambiente de QA y en (1) ambiente de Producción 13
Servicio de Revisión de código de ProcessApps desarrollados en Business Automation Workflow (BAW) para un (1) ambiente de WorkflowCenter (QA) y un (1) ambiente de WorkflowServer (Producción) 23
4.2.4 Fase 4: Cierre de Servicio 26
4.3 Cronograma estimado del Servicio 26

5 Gestión del Servicio e interacción entre las partes. 27

6 Supuestos y Exclusiones 28

6.1 Supuestos Generales 29
6.2 Exclusiones 29

7 Responsabilidades de las Partes 31

7.1 Responsabilidades de IBM 31
7.2 Responsabilidades de El Cliente 32

8 Condiciones Generales del Servicio 34

8.1 Inicio del Servicio 34
8.2 Criterios de Terminación 35
8.3 Horario de Prestación del Servicio 35

9 Cargos por servicios, Condiciones de facturación y pagos. 35

9.1 Cargos 35
9.2 Condiciones de Facturación y Pago 37
9.2.1 Condiciones de Facturación y Pago por Servicios 37
9.3 Validez de la Oferta 37
9.4 Pago 37
9.5 Impuestos 38
9.6 Certificación de la prestación de los Servicios para fines de la exportación de Servicios 38

10 OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES 38

10.1 Orden de El Cliente 39
10.2 Orden de Prelación de Términos y Condiciones 39
10.3 Seguridad 40
10.4 Protección de Tratamiento de Datos 40
10.5 Responsabilidades legales 40
10.6 Seguridad y Salud Laboral 41
10.7 Compromiso de No Contratación 41
10.8 Acceso, uso y/o modificación de Productos 41
10.9 Cargos de terceros o proveedores 42
10.10 Aceptación de la Propuesta 42
10.11 Consentimientos necesarios 42
10.12 Respaldos de la información 42
10.13 Cumplimiento de Exportación 42
10.14 Consideración Especial 43

11 Hoja de Firmas 44

Anexo A: Procedimiento de Control de Cambios del Servicio 45

Anexo B . Modelo referencial de Solicitud de Control de Cambios 46

Anexo C: Procedimiento de Aceptación de Entregables 48

Anexo D: Procedimiento de Escalamiento 49

ORDEN Y DECLARACIÓN DE SERVICIOS

Servicios de Software IBM

Nombre de El Cliente:	***UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCION SOCIAL (en adelante "El Cliente")***
Dirección:	***AVENIDA CALLE 26 N 69 B-45 PISO 2, Bogotá***
Cliente N°:	***945809***
Orden y Declaración de Servicios N°:	***24052113440919-3***
Fecha de Emisión de la Orden y Declaración de Servicios:	***5 de junio de 2024***

1 Confidencial

El Cliente e IBM de Colombia S.A.S. (en adelante "IBM") convienen en no revelar el contenido de la presente Orden y Declaración de Servicios, 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 Servicio objeto de la presente Orden y Declaración de Servicios.

2 Uso Exclusivo

Las partes acuerdan que los términos de esta Orden y Declaración de Servicios se establecieron tomando en consideración que los servicios incluidos en la misma serán utilizados única y exclusivamente por El Cliente en su propio negocio y no como un producto o servicio que pueda ser comercializado a terceros.

3 Resumen Ejecutivo

El Objeto de esta Orden y Declaración de Servicios es la contratación de Servicios Profesionales a ser prestados por parte de IBM a EL CLIENTE y que consisten en:

- Servicio de Health Check para los ambientes de QA y Producción de la Plataforma Openshift y DB2
- Servicio de Health Check Plataforma IBM Filenet en un (1) ambiente de QA y en (1) ambiente de Producción
- Servicio de Revisión de código de ProcessApps desarrollados en Business Automation Workflow (BAW) para un (1) ambiente de WorkflowCenter (QA) y un (1) ambiente de WorkflowServer (Producción)

Los términos que aparecen en la presente Orden y Declaración de Servicios tendrán los significados que se les asigna en la presente cláusula o los que le sean atribuidos en otras cláusulas o secciones de la misma. Dichos significados corresponden de igual manera a las formas singular y plural.

- **Duración Estimada**: Significa el período mínimo en que se estima se ejecutará la totalidad del Servicio. Este período no equivale a horas de ejecución.

4 Alcance del Servicio

Los tiempos y alcances estimados en esta Orden y Declaración de Servicios, 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.

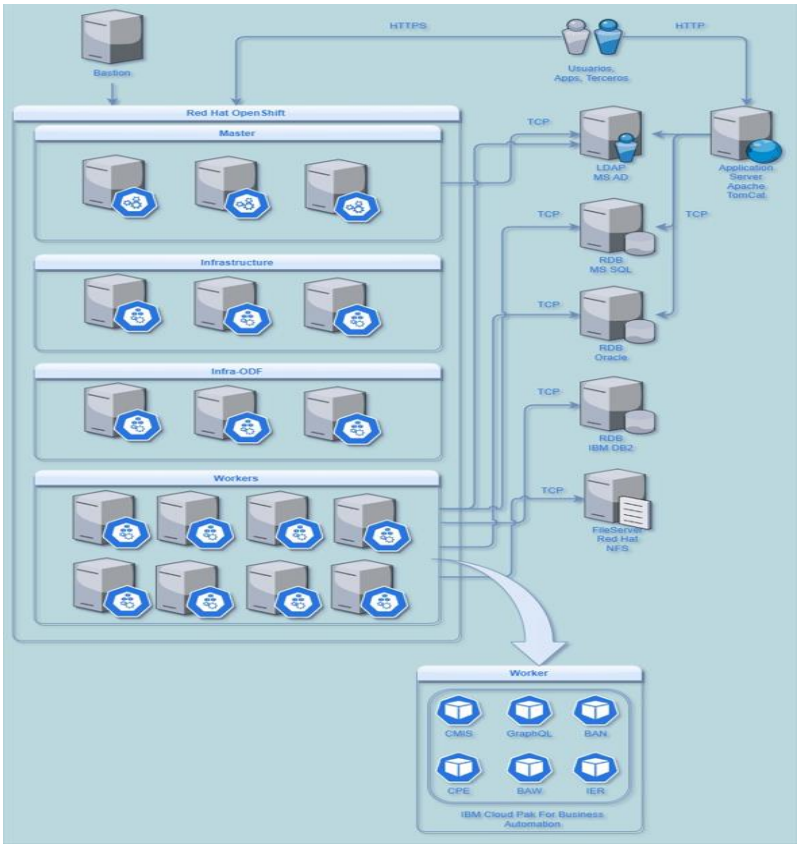
4.1 Alcance Tecnológico

A continuación, se identifican los productos sobre los que se ejecutarán los servicios descritos en este documento:

- CP4BA v.22.01 con las siguientes capacidades:
    - Filenet Content Manager
    - IBM Business Automation Workflow (BAW)
- DB2 v11.5.8 (PRD) 11.5.6 v(QA)
- Openshift v4.10.50 (PRD) v4.10.40 (QA)

4.1.1 Visión Conceptual y de Despliegue de la Solución

Arquitectura de la solución para ambiente de Producción y QA



4.2 Plan de Trabajo

El plan de Servicio descrito a continuación se presenta sólo como una referencia de la secuencia de las fases del Servicio. Este plan de Servicio está alineado con los objetivos descritos en la sección 3 "Resumen Ejecutivo".

IBM ejecutará este Servicio utilizando su metodología IBM World Wide Project Management Method (WWPMM), que consta de las siguientes cuatro fases en el ciclo de vida del Servicio.

4.2.1 Fase 1: Inicio del Servicio

El propósito de esta fase es establecer las bases para la gestión y ejecución del Servicio identificando las responsabilidades tanto de El Cliente como de IBM en el transcurso de todo el Servicio.

Pre-requisitos de Inicio de esta Fase:

- Recursos identificados y disponibles de IBM y de El Cliente requeridos para la ejecución de esta fase.
- Firma de Contrato y/o Aceptación de la Orden de Compra enviada por El Cliente.

Actividades a ser ejecutadas en esta Fase:

- Confirmar entendimiento de las partes sobre el contenido del Contrato, incluyendo:
  - Alcance Funcional y sus pre-requisitos
  - Alcance Tecnológico y sus pre-requisitos
  - Lugar de realización del Servicio
  - 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 Servicio.
- Gestionar el Acta de Inicio del Servicio.
- Elaborar y ejecutar la reunión de Kick-off.

Participantes de esta Fase:

- Gerente de Servicio de IBM
- Gerente de Servicio de El Cliente
- Especialistas lideres asignados por las partes

Entregables:

- Acta de Inicio del Servicio.
- Controles de Cambios emitidos (de ser éstos requeridos).

Criterios de Completitud:

- Acta de Inicio de Servicios emitida.

4.2.2 Fase 2: Planificación

El propósito de la fase de planificación es revisar el plan del Servicio en todas sus componentes y evaluar la aplicación de ajustes cuando sea necesario. De existir estos ajustes, los mismos se gestionarán a través del Procedimiento de Control de Cambios del Anexo A

El Plan de Servicio incluirá la preparación y validación conjunta entre IBM y El Cliente de la gestión de artefactos tales como el Cronograma Estimado (definido en la sección 5.3 de este documento), así como la elaboración de los documentos esenciales para llevar a cabo el control y gestión de las actividades y tareas del Servicio.

Pre-requisitos de Inicio:

- Cumplimiento de Criterios de Completitud de la Fase 1: Inicio del Servicio.
- Controles de Cambio (si existen), firmados por las partes.
- Recursos identificados y disponibles de IBM y de El Cliente requeridos para la ejecución de esta fase.

Actividades a ser ejecutadas en esta Fase:

- Acordar el Cronograma del Servicio y sus entregables.
- Revisión y/o elaboración de artefactos de control y gestión del Servicio.

Participantes de esta Fase:

- Gerente de Servicio de El Cliente
- Gerente de Servicio de IBM
- Especialistas lideres asignados por las partes

Entregables:

- Plan de Servicio detallado y actualizado, en base a acuerdos entre IBM y El Cliente. Este Plan de Servicio, incluirá el acuerdo del Cronograma de las actividades y tareas, duración estimada, responsables y dependencias entre las partes.

Criterios de Completitud:

- Plan de Servicio detallado y actualizado entregado por IBM.

4.2.3 Fase 3: Ejecución y Control

La Fase de Ejecución y Control se iniciará en consideración al cumplimiento de los siguientes pre-requisitos:

Pre-requisitos de Inicio:

- Cumplimiento de Criterios de Completitud de la Fase 2: Planificación.
- Recursos identificados y disponibles de IBM y de El Cliente requeridos para la ejecución de esta fase.

Esta fase consta de las siguientes Servicios:

Servicio de Health Check plataforma Openshift y DB2 para un (1) ambiente de QA y un (1) ambiente de Producción

Actividad 01: Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos (Ambientes de QA y Producción)

Esta actividad está compuesta de las siguientes tareas:

- **Tarea 01: Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos (Ambientes de QA y Producción)**
- **Premisas y Pre-requisitos de esta Tarea**
  - Acceso mediante VPN a la red del cliente a las plataformas de OpenShift y DB2 en los ambientes de QA y producción.
  - Usuario con permisos para ingresar al servidor Bastion y a la consola de OpenShift para poder revisar memoria y CPU de los PODs en QA y Producción.
  - Usuario de acceso a los servidores de DB2 para los ambientes de QA y Producción que permita ejecutar comandos de performance sobre la instancia.
- **Responsabilidades de El Cliente en esta Actividad**
  - Brindar acceso a los ambientes para su respectiva revisión.
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**

- Revisar la arquitectura de El Cliente para el producto Openshift para cada ambiente.
- Revisar la plataforma de Openshift para cada ambiente por medio de la consola web y el cliente oc.
- Revisar la arquitectura del cliente para el producto DB2 para cada ambiente.
- Revisar configuración de la instancia y las DB en DB2 para cada ambiente.

- **Participantes de esta Tarea**
  - Gerente de Servicio IBM
  - Especialista Técnico IBM
  - Gerente de Servicio de El Cliente
  - Especialista Técnico de El Cliente
- **Entregables de esta Actividad**
  - Esta actividad no contempla entregables.
- **Criterios de Completitud de esta Actividad**
  - Haber finalizado las tareas bajo responsabilidad de IBM.

Actividad 02: Levantamiento información

Esta actividad está compuesta de las siguientes tareas:

- **Premisas y Pre-requisitos de esta Actividad**
  - No se contemplan para esta Actividad.
- **Tarea 01: Levantamiento información Openshift (Ambientes de QA y Producción)**
- **Responsabilidad del cliente**
  - El cliente debe disponer un especialista de la plataforma en el ambiente respectivo cuando se requiere contar con alguna claridad del funcionamiento.
- **Responsabilidad de IBM**
  - Recopilar la información necesaria para su respectivo análisis
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**
  - Obtener métricas del uso de recursos de CPU, memoria, disco y networking para las máquinas que pertenecen al cluster de OCP.
  - Revisar métricas del uso de recursos de CPU, memoria, disco y networking para las máquinas que pertenecen al cluster de OCP.
  - Obtener información del estado de salud del cluster de Openshift
  - Revisar información del estado de salud del cluster de Openshift
  - Revisar eventos que se presentan en Openshift

- Revisar la distribución de cargas alojadas en cada nodo del cluster de Openshift.
- Revisar la asignación de Request y limits para los pods en Openshift.
- Revisar esquema de alta disponibilidad para la plataforma de Openshift.
- Revisar los logs de los nodos que pertenecen al cluster de Openshift.

- **Participantes de esta Tarea**
  - Gerente de Servicio IBM
  - Especialista Técnico IBM
  - Gerente de Servicio de El Cliente
  - Especialista Técnico de El Cliente
- **Entregables de esta Actividad**
  - Notificación por correo electrónico de la completa recopilación de la información para cada ambiente.
- **Criterios de Completitud de esta Actividad**
  - Envío por parte de IBM al cliente de la notificación por correo electrónico de la completa recopilación de la información para cada ambiente.

- **Tarea 02: Levantamiento información DB2 (Ambientes de QA y Producción)**
- **Responsabilidad de El Cliente**
  - El cliente debe disponer a algún especialista de la plataforma respectiva cuando se requiere contar con alguna claridad del funcionamiento.
- **Responsabilidad de IBM**
  - Recopilar la información necesaria para su respectivo análisis
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**
  - Obtener logs de la instancia de DB2.
  - Realizar captura de snapshot por cada base datos.
  - Revisión de la configuración e instalación del producto DB2 de las instancias y las BDs (memoria, logs, distribucion de filesystems, collations)
  - Realizar la ejecución de db2mon para obtener información del performance de cada base de datos para puntos como: buffer pool, tablespace, statements, locks a nivel de tablas y análisis de índices por tablas.
  - Realizar captura de NMON en los servidores de DB2.
  - Revisar estrategias de Backup/Recovery (aplica solo para el ambiente de producción)
- **Participantes de esta Actividad**

- Gerente de Servicio IBM
- Especialista Técnico IBM
- Gerente de Servicio de El Cliente
- Especialista Técnico de El Cliente

- **Entregables de esta Actividad**
  - Notificación por correo electrónico de la completa recopilación de la información para cada ambiente.
- **Criterios de Completitud de esta Actividad**
  - Envío por parte de IBM al cliente de la notificación por correo electrónico de la completa recopilación de la información para cada ambiente.

Actividad 03: Reporte recomendaciones plataforma

Esta actividad está compuesta de las siguientes tareas:

- **Premisas y Pre-requisitos de esta Actividad**
  - No se contemplan para esta Actividad.
- **Responsabilidades de IBM en esta Actividad**
  - Entregar los informes por cada ambiente.
- **Exclusiones de esta Actividad**
  - IBM no implementará las correcciones ni recomendaciones
- **Tarea 01:** Reporte recomendaciones plataforma Openshift (Un (1) ambiente de QA y un (1) ambiente de Producción)
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**
  - Generar de reporte con recomendaciones cluster de Openshift.
  - Elaborar presentación de socialización del Health Check.
  - Presentar resultados del Health Check a El Cliente.
- **Tarea 02:** Reporte recomendaciones plataforma DB2 (Un (1) ambiente de QA y un (1) ambiente de Producción)
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**
  - Generar de reporte con recomendaciones de Instancia.
  - Generar de reporte con recomendaciones por cada base datos.
  - Elaborar presentación de socialización del Health Check.
  - Presentar resultados del Health Check a El Cliente identificadas. Únicamente se identifican y documentan.
- **Participantes de esta Actividad**

- Gerente de Servicio IBM
- Especialista Técnico IBM
- Gerente de Servicio de El Cliente
- Especialista Técnico de El Cliente

Entregables de esta Actividad

- Documento de hallazgos y recomendaciones en formato digital e IBM.

Criterios de Completitud de esta Actividad

- Esta actividad se considerará completada con el envío de los entregables de la actividad por parte del Gerente de Proyectos de IBM al Gerente de Proyectos de El Cliente.

Servicio de Health Check Plataforma IBM Filenet en un (1) ambiente de QA y en (1) ambiente de Producción

Actividad 01: Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos de un (1) ambiente IBM Filenet QA

Esta actividad está compuesta de las siguientes tareas:

- **Premisas y Pre-requisitos de esta Actividad**
  - El Cliente debe contar con un (1) ambiente QA de Filenet instalado y configurado sobre CP4BA previamente al inicio de las actividades de Health check a realizar.
  - La revisión de acceso a la plataforma Filenet únicamente se hará sobre el ambiente QA
  - Habilitación de la VPN para la conexión de IBM al ambiente de Filenet QA.
  - Documento con procedimiento formal para la configuración del acceso a sus ambientes.
  - Ambiente QA de Filenet instalado y configurado previamente al inicio de las actividades de Health check a realizar.
  - Una cuenta de usuario local, con permisos de administrador para cada uno de los componentes del ambiente que se debe revisar.
  - Se debe tener habilitado el servicio SSH para acceso remoto.
  - Se debe proveer cuenta y credenciales del administrador del Dominio FileNet, IBM Enterprise Records e IBM Content Navigator.
  - Usuario y password del administrador de la plataforma OCP donde está desplegado FileNet e IBM Content Navigator.

- Se debe contar con el personal del cliente calificado para la ejecución de las tareas enunciadas en esta actividad.

- **Supuestos de esta Actividad**
  - Se debe contar con la disponibilidad del personal del cliente con el conocimiento y pueda proporcionar la información y configuraciones requeridas para realizar las tareas enunciadas en esta actividad.
- **Responsabilidades de El Cliente en esta Actividad**
  - El Cliente debe proporcionar la habilitación de la VPN para la conexión de IBM al ambiente de Filenet QA.
  - El Cliente debe proporcionar un documento con el procedimiento formal para la configuración del acceso a sus ambientes.
  - El Cliente debe contar con un ambiente QA de Filenet instalado y configurado sobre CP4BA previamente al inicio de las actividades de Health check a realizar.
  - El Cliente debe proporcionar una cuenta de usuario local, con permisos de administrador para cada uno de los componentes del ambiente que se debe revisar.
  - Se debe tener habilitado el servicio SSH para acceso remoto.
  - El cliente debe proporcionar la cuenta y credenciales del administrador del Dominio FileNet, IBM Enterprise Records e IBM Content Navigator.
  - El Cliente debe proporcionar el usuario y password del administrador de la plataforma OCP donde está desplegado FileNet e IBM Content Navigator.
  - El Cliente debe contar con el personal del cliente calificado para la ejecución de las tareas enunciadas en esta actividad.
- **Exclusiones de esta Actividad**
  - Se excluye la revisión de productos no IBM, tales como LDAP, bases de datos, sistema operativo, infraestructura.
  - No se incluye la revisión de personalizaciones ni customizaciones sobre Filenet ni otra plataforma que se integre con esta aplicación.
  - Únicamente se hará la revisión de la aplicación nativa de Filenet Content Manager, IBM Enterprise Records e IBM Content Navigator en el ambiente QA no se contemplan otros ambientes.
- **Tarea 01: Validación de Infraestructura**
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**
  - Revisar arquitectura y servicios.
  - Entrega de usuarios y accesos.
  - Revisar metodología propuesta.
  - Validar prerrequisitos y accesos.

- **Tarea 02: Prerrequisitos y accesos**
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**
  - Configuración y validación de Acceso VPN.
  - Validación de acceso a la infraestructura del ambiente.
  - Validación de acceso a todas las aplicaciones de la plataforma FileNet en el ambiente.
- **Participantes de esta Actividad**
  - Gerente de Servicio IBM
  - Especialista Técnico IBM
  - Gerente de Servicio de El Cliente
  - Especialista Técnico de El Cliente
- **Entregables de esta Actividad**
  - Correo electrónico confirmando el correcto funcionamiento de la conexión tanto de la conexión de la VPN del cliente como a los servidores de Filenet y el acceso a las consolas administrativas de Filenet, Websphere e IBM Content Navigator.
- **Criterios de Completitud de esta Actividad**
  - Una vez que IBM haya enviado al cliente el correo electrónico confirmando el correcto funcionamiento de la conexión tanto de la conexión de la vpn del cliente como a los servidores de Filenet y el acceso a las consolas administrativas de Filenet, Websphere e IBM Content Navigator.

Actividad 02: Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos de un (1) ambiente IBM Filenet Producción

Esta actividad está compuesta de las siguientes tareas:

- **Premisas y Pre-requisitos de esta Actividad**
  - El Cliente debe contar con un (1) ambiente producción de Filenet instalado y configurado sobre CP4BA previamente al inicio de las actividades de Health check a realizar.
  - La revisión de acceso a la plataforma Filenet únicamente se hará sobre el ambiente de producción.
  - Habilitación de la VPN para la conexión de IBM al ambiente de Filenet productivo.
  - Documento con procedimiento formal para la configuración del acceso a sus ambientes. Ambiente productivo de Filenet instalado y configurado previamente al inicio de las actividades de Health check a realizar.

- Una cuenta de usuario local, con permisos de administrador para cada uno de los componentes del ambiente que se debe revisar.
- Se debe tener habilitado el servicio SSH para acceso remoto.
- Se debe proveer cuenta y credenciales del administrador del Dominio FileNet, IBM Enterprise Records e IBM Content Navigator.
- Usuario y password del administrador de la plataforma OCP donde está desplegado FileNet e IBM Content Navigator.
- Se debe contar con el personal del cliente calificado para la ejecución de las tareas enunciadas en esta actividad.

- **Supuestos de esta Actividad**
  - Se debe contar con la disponibilidad del personal del cliente con el conocimiento y pueda proporcionar la información y configuraciones requeridas para realizar las tareas enunciadas en esta actividad.
- **Responsabilidades de El Cliente en esta Actividad**
  - El Cliente debe proporcionar la habilitación de la VPN para la conexión de IBM al ambiente de Filenet producción.
  - El Cliente debe proporcionar un documento con el procedimiento formal para la configuración del acceso a sus ambientes.
  - El Cliente debe contar con una ambiente producción de Filenet instalado y configurado sobre CP4BA previamente al inicio de las actividades de Health check a realizar.
  - El Cliente debe proporcionar una cuenta de usuario local, con permisos de administrador para cada uno de los componentes del ambiente que se debe revisar.
  - Se debe tener habilitado el servicio SSH para acceso remoto.
  - El Cliente debe proporcionar la cuenta y credenciales del administrador del Dominio FileNet, IBM Enterprise Records e IBM Content Navigator.
  - El Cliente debe proporcionar el usuario y password del administrador de la plataforma OCP donde está desplegado FileNet e IBM Content Navigator.
  - El Cliente debe contar con el personal del cliente calificado para la ejecución de las tareas enunciadas en esta actividad.

- **Exclusiones de esta Actividad**
  - Se excluye la revisión de productos no IBM, tales como LDAP, bases de datos, sistema operativo, infraestructura.
  - Tampoco se incluye la revisión de personalizaciones ni customizaciones sobre Filenet ni otra plataforma que se integre con esta aplicación.

- Únicamente se hará la revisión de la aplicación nativa de Filenet Content Manager, IBM Enterprise Records e IBM Content Navigator en el ambiente productivo no se contemplan otros ambientes.

- **Tarea 01: Validación de Infraestructura**
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**
  - Revisar arquitectura y servicios.
  - Entrega de usuarios y accesos.
  - Revisar metodología propuesta.
  - Validar prerrequisitos y accesos.
- **Tarea 02: Prerrequisitos y accesos**
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**
  - Configuración y validación de Acceso VPN.
  - Validación de acceso a la infraestructura del ambiente.
  - Validación de acceso a todas las aplicaciones de la plataforma FileNet en el ambiente.
- **Participantes de esta Actividad**
  - Gerente de Servicio IBM
  - Especialista Técnico IBM
  - Gerente de Servicio de El Cliente
  - Especialista Técnico de El Cliente
- **Entregables de esta Actividad**
  - Correo electrónico confirmando el correcto funcionamiento de la conexión tanto de la conexión de la VPN del cliente como a los servidores de Filenet y el acceso a las consolas administrativas de Filenet, Websphere e IBM Content Navigator.
- **Criterios de Completitud de esta Actividad**
  - Una vez que IBM haya enviado al cliente el correo electrónico confirmando el correcto funcionamiento de la conexión tanto de la conexión de la vpn del cliente como a los servidores de Filenet y el acceso a las consolas administrativas de Filenet, Websphere e IBM Content Navigator.

Actividad 03: Configuración (Ejecución de actividades de revisión configuración a nivel funcional Filenet en CP4BA en un (1) ambiente de QA y en (1) ambiente de Producción)

Nota: La solución de gestión documental implementada no se encuentra homologada en todos los ambientes a nivel funcional, por tanto, solo se hará revisión de los ambientes de Filenet de QA y Producción.

- **Premisas y Pre-requisitos de esta Actividad**
  - El cliente debe contar con un ambiente de Filenet instalado y configurado sobre CP4BA previamente al inicio de las actividades de revisión funcional a realizar.
  - Se debe haber completado las tareas Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos de ambiente IBM Filenet QA e IBM Filenet Producción de este documento.
  - El resultado del análisis se hará sólo sobre los componentes IBM Filenet Content Manager, IBM Records e IBM Content Navigator, que son los productos objeto de este contrato.
  - En el documento de recomendaciones a nivel funcional se detallará las evidencias e información recopilada durante la revisión y las recomendaciones asociadas en formato IBM
  - Si se detecta alguna necesidad relacionada a los productos no IBM tales como LDAP, bases de datos, sistema operativo, infraestructura, customizaciones sobre Fienet u aplicaciones personalizadas que se integren con Filenet o hagan uso de este, deberán ser cubiertas por el cliente con los recursos que estime conveniente y dentro de los plazos definidos para la ejecución del servicio a fin de no afectar las entregas y fechas comprometidas.
  - Estas actividades se realizarán sólo sobre los ambientes de Filenet QA y de producción.
  - Se hará la revisión de hasta veinticinco (25) clases documentales y hasta diez (10) clases tipo folder a nivel de Filenet por ambiente
  - Se hará revisión de hasta un (1) Object Store de Filenet y de hasta un (1) Object Store de tipo FPOS donde se encuentra almacenada la configuración de IBM records por ambiente
  - Se hará la revisión de hasta cinco (5) escritorios de usuario de IBM Content Navigator y de hasta dos (2) escritorios de IBM Records Configurados por ambiente
  - Se asume que la solución implementada es para el uso de hasta veintitrés (23) áreas de negocio
  - Se asume que la solución documental maneja hasta Setecientos cincuenta (750) tipos documentales.
  - Se asume que la solución maneja hasta ochenta (80) series documentales.

- Se asume se realizarán hasta dos (2) sesiones por área funcional. Cada uno de una con una duración hasta de dos (2) horas, que debe para cada una de las siguientes tareas:
    - Realizar sesiones de entendimiento funcional de la solución estructura documental a nivel de Filenet (hasta 23 áreas funcionales)
    - Revisión recomendaciones mejora a nivel funcional (hasta 23 áreas funcionales)
- Se realizará hasta una (1) revisión funcional en los ambientes de QA y producción de IBM Filenet y Records
- Habilitación de la VPN para la conexión de IBM al ambiente de Filenet.
- Documento con procedimiento formal para la configuración del acceso a sus ambientes.
- Ambiente de Filenet instalado y configurado sobre CP4BA previamente al inicio de las actividades de revisión funcional a realizar.
- Una cuenta de usuario local, con permisos de administrador para cada uno de los componentes del ambiente que se debe revisar.
- Se debe tener habilitado el servicio SSH para acceso remoto.
- Se debe proveer por parte del cliente la cuenta y credenciales del administrador del Dominio FileNet, Enterprise Records e IBM Content Navigator.
- Usuario y password del administrador de la plataforma Openshift donde está desplegado FileNet IBM Records e IBM Content Navigator.
- Se debe contar con el personal del cliente calificado para la ejecución de las tareas enunciadas en esta actividad.
- Se debe proporcionar la documentación actualizada del ambiente que incluya al menos:
    - Diagrama de arquitectura.
    - Documento de implementación de la solución documental implementada en la plataforma IBM Filenet y Records. Diagramas y/o documentación de integraciones.
    - Documentos Tablas de Retención documental (TDR)
    - Matriz de seguridad documental

- Se debe contar con la disponibilidad del personal del cliente con el conocimiento y pueda proporcionar la información y configuraciones requeridas para realizar las tareas enunciadas en esta actividad.
- Una vez finalizadas las tareas de esta actividad, el Gerente de Servicio de IBM solicitará al Gerente de Servicio de El Cliente la planificación de una sesión donde se presentará los resultados del Health Check de plataforma IBM

Filenet en ambiente QA. Esta sesión deberá ser programada en el trascurso de una (1) semana luego de la solicitud.

- Se debe contar con la disponibilidad del personal del cliente con el conocimiento y pueda proporcionar la información y configuraciones requeridas para realizar las tareas enunciadas en esta actividad.
- Se asume que los ambientes no se encuentran homologados por lo que se debe realizar la revisión funcional en los ambientes de QA y Producción.
- La "presentación ejecutiva de recomendaciones" se deberá realizar en el transcurso de una (1) semana luego del envío del Documento de recomendaciones a nivel funcional de la solución de estructura documental del gestor documental Filenet, Records y Navigator implementada en la plataforma IBM Filenet.
- La "presentación ejecutiva de recomendaciones" constará de hasta dos (2) sesiones, cada una con duración de hasta una (1) hora.

- **Responsabilidades de El Cliente en esta Actividad**
  - El cliente debe proporcionar la habilitación de la VPN para la conexión de IBM a cada uno de los ambientes de Filenet contemplados en este alcance.
  - El Cliente debe proporcionar un procedimiento formal para la configuración del acceso a sus ambientes.
  - El Cliente debe contar con los ambientes de Filenet en QA y producción instalados y configurados previamente al inicio de las actividades de revisión funcional a realizar.
  - El Cliente debe proporcionar una cuenta de usuario local, con permisos de administrador para cada uno de los componentes del ambiente que se debe revisar.
  - Se debe tener habilitado el servicio SSH para acceso remoto.
  - El Cliente debe proporcionar la cuenta y credenciales del administrador del Dominio FileNet, IBM Enterprise Records e IBM Content Navigator.
  - El Cliente debe proporcionar el usuario y password del administrador de la plataforma Openshift donde está desplegado FileNet, Records e IBM Content Navigator.
  - El cliente debe contar con el personal del cliente calificado para la ejecución de las tareas enunciadas en esta actividad
  - El Cliente debe proporcionar la documentación actualizada del ambiente que incluya al menos:
    - Diagrama de arquitectura.
    - Documento de implementación de la solución documental implementada en la plataforma IBM Filenet y Records.
    - Diagramas y/o documentación de integraciones.

- Documentos Tablas de Retención documental (TRD)
- Matriz de seguridad documental

- **Supuestos en esta Actividad**
  - Se debe haber completado las tareas de la Actividad 01: Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos de ambiente IBM Filenet un (1) ambiente QA y Actividad 02: Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos de un (1) ambiente IBM Filenet producción.
  - El cliente compartirá la documentación actualizada del ambiente que incluya al menos:
    - Diagrama de arquitectura.
    - Documento de implementación y/o configuración de la solución de gestión documental de IBM Filenet y Records.
    - Diagramas y/o documentación de integraciones.
- **Exclusiones de esta Actividad**
  - Se excluye la revisión de productos no IBM, tales como LDAP, bases de datos, sistema operativo, infraestructura.
  - Tampoco se incluye la revisión de personalizaciones ni customizaciones sobre Filenet, ni IBM Records, ni IBM Content Navigator, ni otra plataforma que se integre con esta aplicación.
  - Únicamente se hará la revisión de la aplicación nativa de Filenet Content Manager, IBM Records e IBM Content Navigator en un ambiente QA y producción únicamente, no se contemplan otros ambientes.
  - No se incluye la implementación de ninguna recomendación dadaEl documento entregable no es un manual de administración de plataforma Filenet ni Navigator ni un manual paso a paso de cómo configurar la plataforma para aplicar las recomendaciones resultado de las actividades de Health Check. Se excluye la revisión de la plataforma sobre la que se instaló el cluster Openshift (ya sea AWS, ROKS, on premise, Azure)

- **Tareas ejecutadas en esta Actividad**
  - Realizar revisión inicial de documentación funcional referente a la gestión documental entregada por la UGPP
  - Realizar sesiones de entendimiento funcional de la solución estructura documental a nivel de Filenet (hasta veintitrés (23) áreas funcionales)
  - Revisar estructura documental (Clases Documentales y Folder) y la distribución actual (objects store) en la plataforma Filenet (hasta veinticinco (25) clases documentales y hasta diez (10) clases tipo folder) en ambientes de QA y Producción

- Revisar seguridad de estructura documental actual de la plataforma Filenet en ambientes de QA y Producción
- Revisar campos de metadata, parámetros y listas desplegables implementadas en Filenet en ambientes de QA y Producción
- Revisar escritorios de usuarios IBM Content Navigator a nivel funcional (Hasta cuatro (4) escritorios)
- Realizar sesiones de entendimiento funcional de la solución estructura documental a nivel de Records (hasta veintitrés (23) áreas funcionales)
- Revisar estructura documental (File Plan y configuraciones) actual de la plataforma a nivel de Records en ambientes de QA y Producción
- Revisar campos de metadata, parámetros y listas desplegables implementadas para IBM Records en ambientes de QA y Producción
- Revisar seguridad de la solución implementada a nivel de IBM records en ambientes de QA y Producción
- Revisar escritorios de usuarios IBM Records (hasta dos (2) escritorios de records) en ambientes de QA y Producción
- Elaboración documento de recomendaciones funcionales plataforma Filenet y Records UGPP
- Revisión recomendaciones mejora a nivel funcional (hasta veintitrés (23) áreas funcionales)
- Ajustes documentación recomendaciones a nivel funcional
- Presentación ejecutiva recomendaciones

- **Participantes de esta Actividad**
  - Gerente de Servicio IBM
  - Especialista Técnico IBM
  - Gerente de Servicio de El Cliente
  - Especialista Técnico de El Cliente

Entregables de esta Actividad

- Documento de recomendaciones a nivel funcional de la solución de estuctura documental del gestor documental Filenet, Records y Navigator implementada en la plataforma IBM Filenet en formato IBM dónde se detallará las evidencias e información recopilada durante la revisión y las recomendaciones asociadas.
- Presentación resumen ejecutivo del resultado de la revisión.

Criterios de Completitud de esta Actividad

- Una vez que IBM haya enviado a El Cliente los entregables de la actividad y se haya ejecutado la presentación resumen ejecutivo de los resultados de la revisión enviado a El Cliente.

Servicio de Revisión de código de ProcessApps desarrollados en Business Automation Workflow (BAW) para un (1) ambiente de WorkflowCenter (QA) y un (1) ambiente de WorkflowServer (Producción)

- **Premisas y Pre-requisitos Generales**
  - La revisión de los procesos estará principalmente enfocada en revisar las razones de la lentitud reportada por El Cliente.

Actividad 01: Validación y entendimiento del Proceso

Esta actividad está compuesta de las siguientes tareas:

- **Tarea 01: Validación y entendimiento del Proceso**
- **Premisas y Pre-requisitos de esta Tarea**
  - Se requiere que El Cliente entregue:
    - Acceso mediante VPN a la red del cliente a las soluciones de OpenShift y BAW en los ambientes de QA y producción.
    - Usuario con permisos para ingresar a la consola de OpenShift para poder revisar memoria y CPU de los PODs del BAW en QA y producción.
    - Usuario de WorkflowCenter (QA) con los permisos de Lectura en los ProcessApp llamados “Administración de Parámetros” y “Gestión de Comunicaciones Oficiales” y los Toolkits que referencian.
    - Usuario con roles para navegar instancias desde el ProcessPortal en ambiente QA y producción.
  - Esta tarea debe ser ejecutada en un lapso de una (1) semana una vez iniciada la Actividad
- **Responsabilidades de El Cliente en esta Actividad**
  - El Cliente debe descargar las grabaciones antes del tiempo de expiración de tres (3) meses.
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**
  - Configurar acceso por VPN a la red de El Cliente.
  - Verificar acceso a la consola de OpenShift y BAW en los ambientes QA y producción
  - Realizar hasta una (1) reunión de hasta una (1) hora de entendimiento del proceso Gestión de Comunicaciones Oficiales.
  - Realizar hasta una (1) reunión de hasta una (1) hora de entendimiento del proceso Administración de Parámetros.
  - Realizar hasta una (1) reunión de hasta una (1) hora de entendimientos de los problemas de lentitud de las pantallas de BAW.

- Realizar hasta (1) reunión de hasta (1) hora de entendimientos del problema de clasificación de documentos cuando se cargan de BAW a FileNet

- **Participantes de esta Tarea**
  - Gerente de Servicio IBM
  - Especialista Técnico IBM
  - Gerente de Servicio de El Cliente
  - Especialista Técnico de El Cliente
- **Entregables de esta Actividad**
  - Envío de grabaciones WebEx de las reuniones realizadas.
- **Criterios de Completitud de esta Actividad**
  - Esta actividad se considerará completada con el envío de los entregables de la actividad por parte del Gerente de Proyectos de IBM al Gerente de Proyectos de El Cliente.

Actividad 02: Revisión de ProcessApps en BAW

Esta actividad está compuesta de las siguientes tareas:

- **Tarea 01: Revisión de ProcessApps en BAW**
- **Premisas y Pre-requisitos de esta Tarea**
  - Se requiere haber finalizado la Tarea 01: Validación y entendimiento del Proceso.
  - El documento de hallazgos y recomendaciones contiene información de los principales problemas y puntos de mejora más significativos que deben ser corregidos para lograr un impacto positivo sobre los problemas de lentitud, no pretende encontrar todos los errores, pero sí identificar patrones y malas prácticas que pueden causar los problemas actuales.
  - La revisión de implementación incluye la revisión de los artefactos del ProcessApp como lo son los procesos (Process), servicios humanos (Human Service) y servicios (Service Flow).
  - La revisión de implementación del ProcessApp llamado ""Gestión de Comunicaciones Oficiales"" incluye los siguientes procesos:
    - Anulación de comunicaciones
    - Devolución Comunicaciones
    - Gestión Comunicaciones de entrada
    - Gestión envíos
    - Producción Comunicaciones Internas
    - Producción de Actos Administrativos
    - Producción de Comunicaciones Oficiales de Salida

- Producción Masiva Comunicaciones de Salida
- Radicación comunicación de Entrada
- Subprocesos Aprobaciones Subprocesos Firmantes
- Subprocesos Revisiones

- Revisión de implementación del ProcessApps llamado “Administración de parámetros”
- La revisión de implementación del ProcessApp llamado "Gestión de Comunicaciones Oficiales" incluye la revisión de implementación de carga de documentos desde BAW a FileNet.

- **Responsabilidades de El Cliente en esta Actividad**
  - El Cliente debe descargar la grabación antes del tiempo de expiración de tres (3) meses.
- **Exclusiones de esta Actividad**
  - IBM no implementará las correcciones ni recomendaciones identificadas, únicamente se identifican y documentan.
- **Acciones ejecutadas en esta Tarea**
  - Revisar implementación de carga de documentos de BAW a FileNet en el ProcessApp Gestión de Comunicaciones Oficiales desde el WorkflowCenter del ambiente de QA
  - Revisar implementación del ProcessApp Administración de Parámetros desde el WorkflowCenter del ambiente de QA
  - Documentar hallazgos y recomendaciones
  - Realizar hasta una (1) reunión de hasta dos (2) horas de explicación de hallazgos y recomendaciones. Esta reunión debe ser ejecutada en un lapso de hasta dos (2) semanas una vez iniciada la Actividad

- **Participantes de esta Tarea**
  - Gerente de Servicio IBM
  - Especialista Técnico IBM
  - Gerente de Servicio de El Cliente
  - Especialista Técnico de El Cliente
- **Entregables de esta Actividad**
  - Documento de hallazgos y recomendaciones en formato IBM.
  - Grabación WebEx de la reunión realizada.
- **Criterios de Completitud de esta Actividad**

- Esta actividad se considerará completada con el envío de los entregables de la actividad por parte del Gerente de Proyectos de IBM al Gerente de Proyectos de El Cliente.

4.2.4 Fase 4: Cierre de Servicio

El propósito de esta fase es realizar las tareas de gestión del Servicio necesarias para la finalización formal del Servicio.

Premisas y Pre-requisitos de esta Fase

- Se hayan cumplido los Criterios de Término del Servicio, especificados en la sección 9.2 Criterios de Terminación.

Actividades a ser ejecutadas en esta Fase

- Reunión de Cierre y Emisión de Acta de Cierre.

Entregables de esta Fase:

- Acta de Cierre emitida por IBM.

Participantes de esta Fase

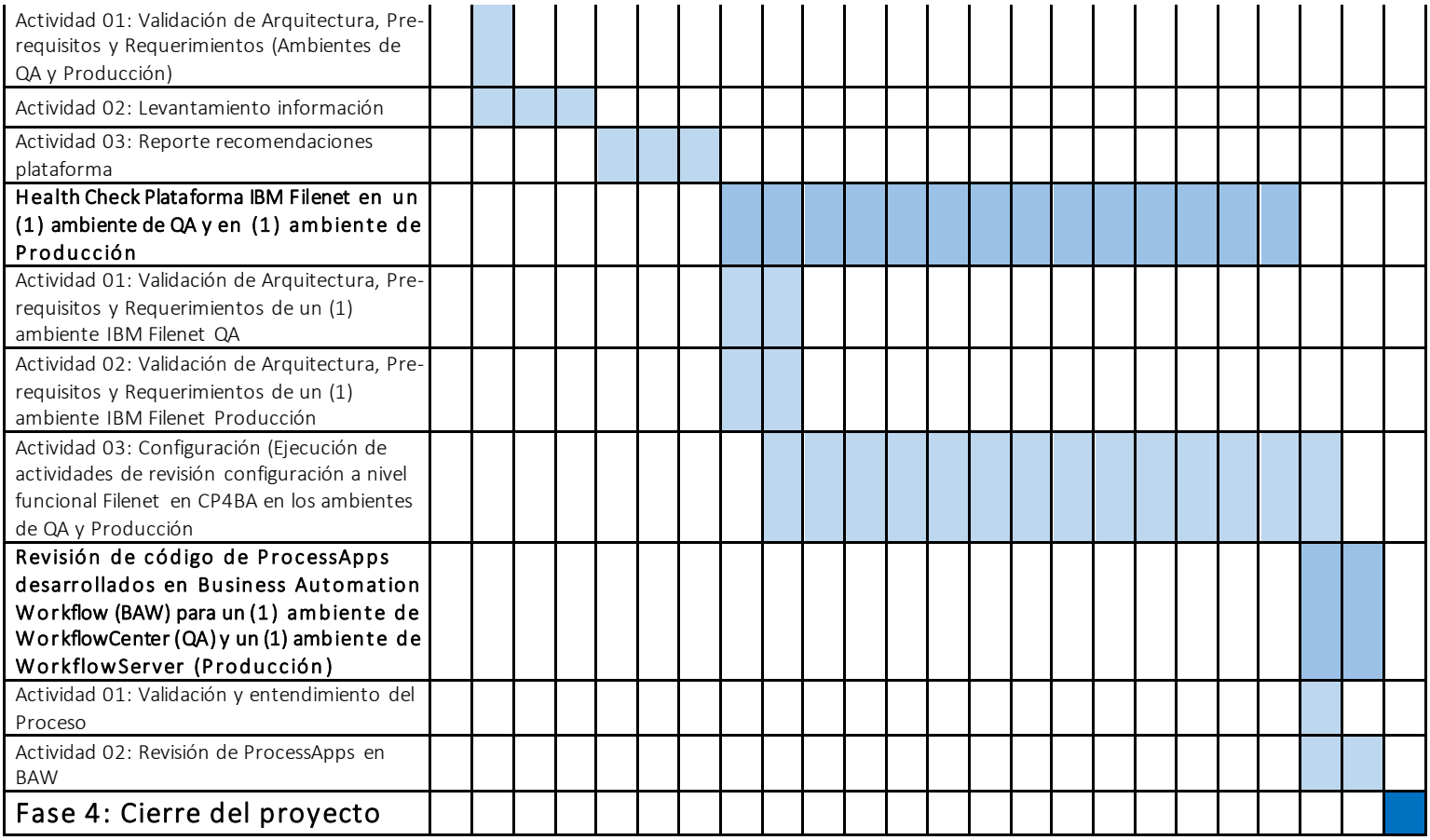
- Gerente de Servicio de IBM
- Gerente de Servicio de El Cliente.

4.3 Cronograma estimado del Servicio

Se estima que la ejecución de las Actividades y Tareas descritas en la sección 5.2. Plan de Trabajo se realizarán en un período de hasta seis (6) meses continuos a partir de la fecha de inicio del Servicio.

A continuación, se presenta un cronograma estimado, sin embargo, el cronograma final será definido en forma conjunta entre el Gerente de Servicio de El Cliente y el Gerente de Servicio de IBM, durante la ejecución de la Fase 2: Planificación.

Fases/Actividades	Duración Estimada (Meses)																							
	M1				M2				M3				M4				M5				M6			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Fase 1: Inicio del servicio																								
Fase 2: Planificación																								
Fase 3: Ejecución y control																								
Health Check plataforma Openshift y DB2 para el ambiente de QA y Producción																								



Nomenclatura: M=Mes, S=Semana

Si el cronograma a ser acordado modificara la duración inicial estimada de hasta (4) meses: Planificación, dicha modificación deberá evaluarse con el Gerente de Proyecto de IBM para proceder mediante una de las siguientes alternativas:

i. Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo A., o,

ii. Lineamiento administrativo interno de IBM, cuando las condiciones contractuales así lo permita.

5 Gestión del Servicio e interacción entre las partes.

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

El Gerente de Servicio será el responsable de ejecutar el Servicio de acuerdo con las estipulaciones acordadas por IBM y El Cliente en el contrato firmado entre las partes y/o aceptación de Orden de Compra por parte de IBM enviada por El Cliente.

Modelo de Interacción entre las Partes:

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 se acordará durante la Fase 1: Inicio del Servicio y quedará establecida en el Plan de Comunicaciones a ser elaborado por IBM.

Reuniones de Avance y Reporte de Estado del Servicio:

En las reuniones de avance se entregará un Reporte de Estado con el detalle del avance del Servicio.

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.
- Hitos cumplidos en el previo periodo e Hitos a ser cumplidos en el próximo periodo.

De la misma forma, y en concordancia con la agenda, los Reportes de Estado contendrán:

- Resumen del estado del Servicio.
- Grado de avance del Cronograma del Servicio, que será reconocido a IBM por El Cliente.
- Identificación y tratamiento de Problemas y/o Riesgos relevantes.

Reuniones de Avance y Reporte de Estado del Servicio:

- Realizar hasta dos (3) reuniones semanales de hasta dos y media (2.5) hora cada una, por la duración estimada del proyecto.

6 Supuestos y Exclusiones

Esta Orden y Declaración de Servicios y los estimados de IBM para ejecutar la misma, están basados en los supuestos y/o exclusiones listados en esta sección y en aquellos puntos listados en la sección 5 de Alcance del Servicio y la sección 8 de Responsabilidades de las Partes.

Cualquier desviación que surja durante la prestación del servicio a los supuestos y/o exclusiones listados en esta sección y en aquellos puntos listados en las secciones mencionadas en el párrafo anterior, 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 Servicio, cronograma 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 para dar continuidad a alguna tarea 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.

6.1 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 Servicio durante la Fase 1: Inicio del Servicio.
- El Servicio objeto de esta Orden y Declaración será efectuado en forma remota.
- La atención remota será en el horario hábil del país del especialista y estará sujeto a disponibilidad de éste.
- 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. IBM no podrá avanzar con las tareas ni obligaciones impactadas hasta que este Control de Cambios haya sido gestionado, acordado y firmado.

- La necesidad de El Cliente de adquirir software, equipos u otros Servicios ajenos al alcance de este Servicio, 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 Servicio, los que serán evaluados a través del Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo A de esta Orden y Declaración de Servicios.
- El uso de herramientas de gestión, pruebas o colaboración será revisado y acordado durante la Fase 2: Planificación descrita en la sección 5.2.2 de la presente Orden y Declaración de Servicios.
- Los Servicios detallados no reemplazan la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de sus programas.
- 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 identificados en 5.1 Alcance Tecnológico.

6.2 Exclusiones

El alcance de este Servicio no incluye las siguientes actividades:

- Todos los servicios, actividades, o equipo que no se encuentren definidos en esta Orden y Declaración de Servicios, se consideran por fuera del alcance de la misma.
- 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 (*"tunning"*) de los sistemas operativos y los demás sistemas fuera del alcance del Servicio, 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 descrito en la sección 5 Alcance del Servicio de esta Orden y Declaración de Servicios.
- Resolución de problemas con aplicaciones de software o adecuación de estos a la red.
- Actividades y documentación de Backup y Restore.
- Cualquier actividad relacionada con sistemas operacionales IBM y no IBM.
- 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 servicios 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 estar incluidas en el alcance, no se emitirán certificados.
- 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.
- No se incluyen tareas de soporte posterior a la puesta en producción por parte de El Cliente. En caso de ser requeridas deberán ser solicitados al Gerente de Servicio de IBM por el Gerente del Servicio de El Cliente y serán administrados de conformidad a lo establecido en el Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo A de esta Orden y Declaración de Servicios.
- 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 fases que incluye este Servicio.
- 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 Servicios no prevé, en los aspectos de estimación 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 Servicio a través del Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo A de esta Orden y Declaración de Servicios.
- Con el ánimo de evitar posibles confusiones durante la prestación del Servicio, reiteramos las siguientes actividades que no hacen parte del alcance del mismo, en esta Orden y Declaración de Servicios:
  - No incluye desarrollo de código ni revisión de código de las aplicaciones
  - La administración de los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas, producción u otros)
- No está incluido como parte del alcance la implementación, soporte u acompañamiento por parte de IBM durante la implementación, por parte del cliente, de las recomendaciones que hayan podido ser generadas.

7 Responsabilidades de las Partes

7.1 Responsabilidades de IBM

- Designar un Gerente de Servicio, el cual será responsable de:
  - Establecer y facilitar reuniones con el Ejecutivo de IBM para revisar el progreso y abordar proactivamente los problemas abiertos y acordar acciones de mitigación.
  - Proporcionar una única persona de contacto para la escalación ejecutiva en IBM Technology Expert Labs
  - Establecer y mantener las comunicaciones del Servicio a través del Gerente de Servicio de El Cliente.
  - Revisar el plan de trabajo y las responsabilidades contractuales de ambas partes con el Gerente de Servicio de El Cliente, así como el equipo del Servicio.
  - Dar seguimiento y control del Servicio así como informar del avance de este.
  - Coordinar, gestionar y/o ejecutar las actividades definidas en la sección 5 Alcance del Servicio.
  - Revisar y resolver las posibles desviaciones del Servicio con el Gerente de Servicio de El Cliente.

- Implantar el Procedimiento de Control de Cambios del Servicio descrito en el Anexo A de este documento, en conjunto con el Gerente de Servicio de El Cliente.

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

7.2 Responsabilidades de El Cliente

- Designar un Ejecutivo del Servicio, dado que será necesario el apoyo de una persona con poder de decisión y que haga del éxito del Servicio un objetivo propio.
- Designar, previo al inicio del Servicio, un Gerente de Servicio, a quien serán dirigidas todas las comunicaciones relacionadas con el Servicio, y quien tendrá la autoridad de actuar en todos los aspectos de esta Orden y Declaración de Servicios en representación de El Cliente. El Gerente de Servicio de El Cliente tendrá como tareas:
  - 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 Servicios, y que estos estén disponibles de acuerdo con el cronograma del Servicio
  - Participar en las reuniones de Avance del Servicio con el equipo de Servicio de IBM, cuando sea requerido
  - Ayudar a resolver eventuales problemas en el Servicio y escalar los temas dentro de la organización de El Cliente, conforme sea necesario
  - Resolver las desviaciones del plan de Servicio que puedan ser causadas por El Cliente.
  - Realizar actividades de seguimiento e informar el estado del Servicio regularmente a su gerencia.
- Asignar profesionales con conocimientos (técnicos u otros) en las áreas requeridas para la ejecución del Servicio objeto de la presente Orden y Declaración de Servicios, con suficiente capacidad de acceso a los sistemas, y el nivel de autorización adecuado, para actuar como contraparte de IBM en la ejecución de este Servicio durante el tiempo definido para éste.
- Adquirir y mantener vigente durante el lapso de ejecución del Servicio de esta Orden y Declaración de Servicios un contrato de mantenimiento de software S&S (Subscription & Support) a través del programa IBM International Passport Advantage (u otro convenio IBM apropiado), para los productos indicados en la Sección 5.1 Alcance Tecnológico. En caso contrario IBM no podrá proveer el Servicio.
- 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 Servicio a ser provisto según esta Orden y Declaración

de Servicios. 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 Servicios prestados por IBM de acuerdo con la sección 5 Alcance del Servicio, o de resolver o proporcionar los elementos faltantes que eventualmente se hayan detectado en las actividades de la Fase 1: Inicio del Servicio
- El Cliente cuenta con el HW/SW sobre el que se ejecutarán los servicios previamente instalado y operativo en producción.
- Cumplir los requisitos previos, como se muestra a continuación, para permitir la realización de las actividades del Servicio para los siguientes productos de IBM:

Producto IBM	Prerrequisitos
Openshift v4.10.x	https://docs.openshift.com/container-platform/4.10/welcome/index.html
DB2 v11.5.x	https://www.ibm.com/docs/en/db2/11.5
IBM Business Automation Workflow v22.01.x	https://www.ibm.com/docs/en/baw/22.x
Filenet Content Manager v5.5.9	https://www.ibm.com/docs/en/filenet-p8-platform/5.5.x?topic=administering-performance-tuning-filenet-p8-components

- Velar por que el (los) sistema(s) operativo(s) donde serán instalados los productos IBM, cumplan con los prerrequisitos del producto.
- 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 Servicio. En el sentido anterior, El Cliente será responsable de recuperar los datos en caso de ser necesario.
- 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.
- Proveer a los profesionales designados por IBM el acceso a sus instalaciones y sistemas, espacio de trabajo, con acceso telefónico e internet, para ejecutar las actividades del Servicio en sus dependencias y/o en forma remota, cuando sea necesario, previo acuerdo entre las partes, y sin cargo alguno para IBM.

- Proveer a IBM acceso remoto 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 el Servicio descrito en esta Orden y Declaración de Servicios. Tal acceso será usado exclusivamente para que IBM asista a El Cliente Final a reunir la información de diagnóstico necesaria a los efectos de ayudar a resolver un problema, siempre y cuando sea factible.
- 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.
- Asignar personal para trabajar fuera de horario de oficina, en caso de que excepcionalmente las partes acuerden trabajar en dichos periodos.
- Proveer información y/o diagramas de la arquitectura de cada uno de los elementos que interactúan en la solución.
- Proporcionar una identificación de usuario y su contraseña, con autoridad suficiente para el desarrollo de las tareas.
- Proveer a IBM los accesos necesarios para la realización de las actividades descritas en la sección 5 Alcance del Servicio.
- 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 de El Cliente Final.

8 Condiciones Generales del Servicio

8.1 Inicio del Servicio

El inicio del Servicio se ejecutará dentro de los treinta (30) días continuos luego de firmado el contrato, y/o aceptada por parte de IBM la Orden de Compra enviada por El Cliente, y una vez se confirme la disponibilidad de recursos de IBM. Pasado este periodo, y si el Servicio 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 Servicios, lo que llevará a cabo a través del Procedimiento de Control de Cambios del Anexo A. IBM no podrá iniciar los servicios, en tanto estos Controles de Cambios no hayan sido gestionados, acordados y firmados por El Cliente e IBM.

8.2 Criterios de Terminación

El Servicio descrito en la sección 5 Alcance del Servicio se considerará finalizado, cuando cualquiera de los siguientes eventos ocurra primero:

a) se hayan realizado las actividades descritas en cada una de las Fases identificadas en la sección 5.2 Plan de Trabajo del presente documento y se hayan entregado los entregables enunciados, o

b) cuando El Cliente o IBM terminen los Servicios de acuerdo con las disposiciones de la Orden y Declaración de Servicios.

El cumplimiento de los Criterios de Terminación, serán prueba única y suficiente para considerar que IBM cumplió con sus responsabilidades para la prestación del servicio, quedando IBM libre de cualquier responsabilidad contractual relacionada con el mismo y habilitándolo a facturar al El Cliente los cargos correspondientes.

Los documentos definidos como entregables que tengan relación con el Servicio serán canalizados a través de los interlocutores únicos llamados Gerentes de Servicio de El Cliente e IBM y a través de las definiciones del Anexo C Procedimiento de Aceptación de Entregables

8.3 Horario de Prestación del Servicio

El Servicio 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 Servicios fuera de estos días y horarios, la prestación de estos servicios 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 Servicios.

9 Cargos por servicios, Condiciones de facturación y pagos.

9.1 Cargos

Los servicios descritos en la sección 5 Alcance del Servicio, de la presente Orden y Declaración de Servicios, serán prestados en modalidad de Precio Fijo.

Los cargos por Servicios Profesionales materia de la sección 5, Alcance del Servicio, de la presente Orden y Declaración de Servicios ascienden a **Cuatrocientos cuarenta y cuatro mil doscientos sesenta y cinco millones ochocientos treinta y seis mil ochocientos treinta y seis pesos colombianos con ochenta y cuatro centavos (COP $444,265,836.84)** incluyendo el IVA a la fecha de la presente Orden y Declaración de Servicios de Diecinueve por ciento (19%).

Los cargos por Servicios Profesionales se desglosan de acuerdo con el siguiente detalle:

Hitos	Cargo (COP)
Al finalizar Fase 2: Planificación	$71,082,533.89
Al finalizar Actividad 01: Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos (Ambientes de QA y Producción) del Health Check plataforma Openshift y DB2 para el ambiente de QA y Producción del servicio Health Check plataforma Openshift y DB2 para un (1) ambiente de QA y un (1) ambiente de Producción de la Fase 3: Ejecución y control	$66,639,875.53
Al finalizar Actividad 02: Levantamiento de la información del Health Check plataforma Openshift y DB2 para el ambiente de QA y Producción del servicio Health Check plataforma Openshift y DB2 para un (1) ambiente de QA y un (1) ambiente de Producción de la Fase 3: Ejecución y control	$62,197,217.16
Al finalizar Actividad 03: Reporte recomendaciones plataforma del Health Check plataforma Openshift y DB2 para el ambiente de QA y Producción" del servicio Health Check plataforma Openshift y DB2 para un (1) ambiente de QA y un (1) ambiente de Producción de la Fase 3: Ejecución y control	$62,197,217.16
Al finalizar Actividad 01: Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos de un (1) ambiente IBM Filenet QA del servicio Health Check Plataforma IBM Filenet en un (1) ambiente de QA y en (1) ambiente de Producción de la Fase 3: Ejecución y control	$44,426,583.68
Al finalizar Actividad 02: Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos de un (1) ambiente IBM Filenet Producción del servicio Health Check Plataforma IBM Filenet en un (1) ambiente de QA y en (1) ambiente de Producción de la Fase 3: Ejecución y control	$44,426,583.68
Al finalizar Actividad 03: "Configuración (Ejecución de actividades de revisión configuración Filenet en CP4BA en un (1) ambiente de QA) "del servicio Health Check Plataforma IBM Filenet en un (1) ambiente de QA y en (1) ambiente de Producción de la Fase 3: Ejecución y control	$35,541,266.95
Al finalizar Actividad 01: Validación y entendimiento del Proceso del Servicio de Revisión de código de ProcessApps desarrollados en Business Automation Workflow (BAW) para un (1) ambiente de WorkflowCenter (QA) y un (1) ambiente de WorkflowServer (Producción) de la Fase 3: Ejecución y control	$22,213,291.84
Al finalizar Actividad 02: Revisión de ProcessApps en BAW del Servicio de Revisión de código de ProcessApps desarrollados en Business Automation Workflow (BAW) para un (1) ambiente de WorkflowCenter (QA) y un (1) ambiente de WorkflowServer (Producción) de la Fase 3: Ejecución y control	$22,213,291.84
Al finalizar la Fase 4: Cierre de Servicio	$13,327,975.11
TOTAL	**$444,265,836.84**

9.2 Condiciones de Facturación y Pago

9.2.1 Condiciones de Facturación y Pago por Servicios

IBM facturará a El Cliente los Servicios a la finalización de cada Hito de la Tabla de la sección 10.1 Cargos. IBM comunicará a El Cliente en forma escrita a través de un Acta de Aceptación el cumplimiento de cada Hito, debiendo El Cliente emitir por escrito su aprobación al Acta mencionada, dentro de los 5 días hábiles de recibida el Acta. En el supuesto de no realizar objeciones dentro de dicho plazo se entenderá como aceptado el mencionado Hito.

Si IBM emite la factura dentro de los primeros diez (10) días del mes, El Cliente acepta pagar los cargos facturados por IBM dentro del mismo mes. Si IBM factura después del día diez (10), El Cliente pagará dentro de los 30 días siguientes desde fecha de emisión de factura. Se considerará pago fuera de término todo pago efectuado vencido el plazo estipulado en el párrafo precedente.

9.3 Validez de la Oferta

La validez de esta Orden y Declaración de Servicios es de treinta (30) días continuos, contados a partir de la fecha de emisión de la propuesta identificado en la página 4 de este documento. Una vez que se presente la condición mencionada, IBM se reserva el derecho de revisar y ajustar los precios de los productos ofertados o los términos y condiciones de la presente Propuesta, en caso de ser necesario.

9.4 Pago

IBM facturará de conformidad con los términos de la presente Propuesta. En caso que la propuesta tenga pagos a ser realizados en Dólares de los Estados Unidos de América; (i) serán adeudadas en Pesos Colombianos de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente el día del pago de la obligación.

Si el pago fuese liquidado a una TRM diferente a la indicada en el párrafo anterior, IBM podrá cobrar, el pago de los montos pendientes, o retornará al Cliente los montos que dicha diferencia genere; situación que las partes acuerdan, mediante la suscripción de este documento.

El Cliente se compromete a pagar en forma consecuente, incluidos todos los cargos por extemporaneidad. En el evento de un pago con mora, IBM se reserva el derecho de suspender la provisión de los Servicios y de cobrar intereses sobre las cantidades atrasadas a la tasa máxima permitida por la ley. En el evento en que la fecha de pago conforme se indique en la factura resultase ser festivo o día no hábil, la misma deberá ser cancelada el día hábil inmediatamente anterior a la fecha de vencimiento estipulado.

9.5 Impuestos

El precio indicado en el presente documento no incluye impuesto alguno. Los impuestos aplicables serán determinados en la respectiva factura.

El impuesto sobre las ventas generado en el servicio prestado por IBM al Cliente se causará y liquidará a la tarifa vigente acorde con lo establecido por la normatividad legal, impuesto que deberá ser pagado en todos los casos por EL CLIENTE. Si las autoridades impusieran algún gravamen, impuesto, carga o tarifa, excluyendo aquellas basadas en las utilidades netas de IBM, a cualquier transacción en virtud del presente Contrato, el gravamen será cancelado por quien la ley establezca como responsable. El impuesto de timbre será declarado a las Autoridades Tributarias por el agente de retención en la fuente establecido por el artículo 27 del Decreto Reglamentario 2076 de 1992. Los cargos y gastos serán establecidos sin tener en cuenta los impuestos tales como pero sin limitarse al IVA. El impuesto de timbre a cargo de IBM será liquidado a la TRM de la fecha del contrato y descontado de la primera factura. No habrá descuentos en la facturación posterior por este concepto. Ante renovaciones y modificaciones que afecten el presente contrato, la responsabilidad del impuesto se mantendrá en EL CLIENTE, en virtud de la normatividad tributaria vigente.

9.6 Certificación de la prestación de los Servicios para fines de la exportación de Servicios

El (prestador de los servicios) deja constancia que el (receptor de los servicios) no realiza directamente negocios ni actividades en Colombia y, que los Servicios descritos en este Contrato serán prestados al (receptor de los servicios) bajo la condición que los mismos sean utilizados o aprovechados única y exclusivamente fuera de Colombia. Tal condición ha sido oportunamente advertida al (receptor de los servicios) quien da fe de ese hecho mediante la firma de este contrato. Así es certificado por el (prestador del servicio) a través de su representante legal y a los fines de la procedencia de la correspondiente exención del impuesto sobre las ventas (IVA), en cumplimiento a lo dispuesto en el literal 'c' del artículo 2 del Decreto Reglamentario 2223 de 2013, en concordancia con el literal 'c' del artículo 481 del Estatuto Tributario."

10 OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Esta Propuesta está sujeta a la aceptación de IBM de Colombia S.A.S. Una vez que este documento esté suscrito por ambas partes, se regirá por los términos y condiciones

contenidos en el documento "Acuerdo de Relación con El Cliente" o "CRA", Protocolizado mediante Escritura Pública No. 500 del 24 de julio de 2020, 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=Z126-6548-09-04-2019-co-es 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", ya individualizado(s) y declara haberlo(s) leído, comprendido y aceptado en su totalidad.

10.1 Orden de El Cliente

En caso de que El Cliente emitiera una Orden de Compra para los productos y Servicios descritos en la presente Orden y Declaración de Servicios N° 24052113440919-3, 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", Protocolizado mediante Escritura Pública No. 500 del 24 de julio de 2020, otorgada en la notaría 75 del Círculo de Bogotá D.C.; y publicado en la siguiente página web: https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms/?ref=Z126-6548-09-04-2019-co-es 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 Servicios, los mismos se regirán por el presente documento.

10.2 Orden de Prelación de Términos y Condiciones

La presente Propuesta está conformada por: 1) La Orden y Declaración de Servicios 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. 500 del 24 de julio de 2020, otorgada en la notaría 75 del Círculo de Bogotá D.C.; y publicado en la siguiente página web: https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms/?ref=Z126-6548-09-04-2019-co-es .

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 Orden y Declaración de Servicios y sus Suplementos y Anexos (si los hubiere).
2. El documento "Acuerdo de Relación con El Cliente" o "CRA", Protocolizado mediante Escritura Pública No. 500 del 24 de julio de 2020, otorgada en la notaría 75 del Círculo de Bogotá D.C.; y publicado en la siguiente página web: https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms/?ref=Z126-6548-09-04-2019-co-es.
3. La Orden de Compra emitida por El Cliente (La Orden de Compra debe satisfacer las condiciones establecidas en el literal 11.1 "Orden de El Cliente", del presente documento).

10.3 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 Servicio 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.

10.4 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.

10.5 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 Servicio.

10.6 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.

10.7 Compromiso de No Contratación

Durante la ejecución del Servicio y por un período de doce meses posteriores a la culminación de este, El Cliente e IBM no podrán contratar mutuamente a ninguna persona que estuvo asignada al presente Servicio para la prestación de los mismos.

10.8 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 servicios 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 Servicio, 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.

10.9 Cargos de terceros o proveedores

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

10.10 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.

10.11 Consentimientos necesarios

El Cliente es responsable de obtener prontamente y proporcionar a IBM todos los Consentimientos Necesarios para que IBM preste los Servicios 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.

10.12 Respaldos de la información

El Cliente es responsable de mantener respaldos de su propia información.

10.13 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, servicios 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.

10.14 Consideración Especial

Las Partes reconocen y aceptan que una pandemia (por ejemplo, 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 a una pandemia o impactos relacionados a la misma, 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

11 Hoja de Firmas

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

Por El Cliente	Por IBM de Colombia S.A.S.
_____	_____
Firma	Firma
_____	_____
Nombre	Nombre
_____	_____
Fecha de Firma	Fecha de Firma
_____	_____
Cédula de Ciudadanía	Cédula de Ciudadanía
_____	_____
Cargo	Cargo

Anexo A: Procedimiento de Control de Cambios del Servicio

Este anexo describe el proceso que se seguirá en el caso de que sean necesarias alteraciones en los términos de esta Orden y Declaración de Servicios.

- Una solicitud de cambio del Servicio (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 Servicio.
- El Gerente del Servicio designado de la parte solicitante revisará el cambio propuesto y determinará si presentará la solicitud a la otra parte.
- Ambos Gerentes del Servicio 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 Gerente de Servicio IBM obtendrá la aprobación previa del Gerente de Servicio de El Cliente para que, una vez realizada, los costos relacionados a la investigación puedan facturarse a El Cliente.
- La investigación determinará el efecto que la implementación de la PCR tendrá en el precio del Servicio y en otros términos y condiciones indicados en esta Orden y Declaración de Servicios.
- 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 servicios indicados en esta Orden y Declaración de servicios.

El Anexo B de la presente Orden y Declaración de Servicios 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 Servicio			
Gerente de Servicio 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: _____**

Por IBM Nombre:	Por El Cliente Nombre:
_____ Firma _____ Cargo _____ Fecha	_____ Firma _____ Cargo _____ Fecha

Anexo C: Procedimiento de Aceptación de Entregables

Salvo los informes de avance del Servicio cada entregable identificado en esta Orden y Declaración de Servicios será revisado y aceptado de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Un (1) borrador impreso o en formato electrónico del entregable será presentado por el Gerente de Servicio de IBM al Gerente de Servicio 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 Servicio de El Cliente aceptará el entregable o proveerá al gerente de Servicio de IBM una lista escrita de las revisiones solicitadas. Si IBM no recibiera respuesta del Gerente de Servicio 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 Servicio, y el Material entregable será presentado nuevamente al Gerente de Servicio 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 Orden y Declaración de Servicios.

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 Orden y declaración de servicios.

- Cuando surja un conflicto entre El Cliente e IBM, él(los) integrante(s) del equipo del Servicio primero se esforzarán en resolver internamente el problema.
- Nivel 1: Si el equipo del Servicio no pudiera resolver el conflicto dentro de dos (2) días hábiles, el Gerente del Servicio de El Cliente y el Gerente de Servicio 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 Servicio 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 servicios 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 Servicios 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 servicios.

Durante cualquier resolución de un conflicto IBM acuerda que proveerá Servicios 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 Orden y Declaración de servicios.