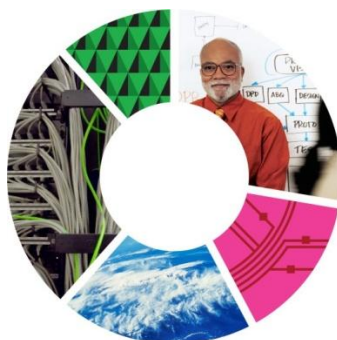




Propuesta elaborada para UAE Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales

IBM de Colombia S.A.S.

Carrera 53 No. 100-25

Bogotá, Colombia

Propuesta Nro.: 25060614615487-2

Fecha: 29 de julio de 2025



Introducción

Nombre de Cliente: UAE DIRECCION NACIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS
NACIONALES (en adelante El Cliente)
Dirección: Cra 8 # 6 C 38 P5 - 111711 BOGOTA D.C, COLOMBIA
Cliente N°: 321010
Propuesta N°: 25060614615487-2
Fecha 29 de julio de 2025

En respuesta a su solicitud de cotización del día 12 de junio de 2025 respecto a la renovación del soporte y actualización de versiones de las licencias de la solución tecnológica IBM QRADAR para la UAE-DIAN, nos dirigimos a Uds. para presentarles los precios, términos y condiciones aplicables para la compraventa de los Productos y Servicios 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 Objeto de la Propuesta.....	4
1.2 Productos considerados	4
2. Propuesta Económica.....	7
2.1 Precio.....	7
2.2 Impuestos.....	8
2.3 Pagos	8
2.4 Pago Fuera de Término	9
3. Términos y Condiciones Adicionales	10
3.1 Ley Aplicable y Jurisdicción.....	10
3.2 Estimaciones.....	10
3.3 Programas o Aplicaciones de Terceras Partes.....	10
3.4 Responsabilidad de El Cliente.....	10
3.5 Términos y Condiciones Generales.....	10
3.6 Orden de El Cliente	11
3.7 Orden de Prevalencia de los Documentos	11
3.8 Seguridad.....	11
3.9 Protección de Tratamiento de Datos	12
3.10 Responsabilidades legales	12
3.11 Seguridad y Salud Laboral	12
3.12 Compromiso de No Contratación.....	12
3.13 Acceso, uso y/o modificación de Productos.....	12
3.14 Cargos de terceros o proveedores.....	12
3.15 Aceptación de la Propuesta	13
3.16 Consentimientos necesarios	13
3.17 Respaldos de la información	13

3.18	Cumplimiento de Exportación.....	13
3.19	Riesgo de pérdida	13
3.20	Consideración Especial	13
3.21	Formalización de la contratación	14
4.	Anexo A. Servicios de Expertise Connect.....	15
4.1	Definiciones.....	15
4.2	Alcance del Servicio.....	15
4.3	Descripción del Servicio	15
4.4	Programa para IBM EC	16
4.5	Modalidades del Servicio IBM EC	16
4.6	Entregables del Equipo de IBM	16
4.7	Tipos de actividades inherentes al Servicio IBM EC.....	17
4.8	Equipos de las Partes.....	17
4.9	Plan de Comunicaciones	18
4.10	Supuestos y Exclusiones	18
4.11	Supuestos Generales.....	19
4.12	Supuestos Particulares.....	19
4.13	Exclusiones del Servicio	21
4.14	Condiciones Generales del Servicio.....	23
4.15	Criterios de Terminación.....	23
4.16	Horario de Prestación del Servicio	24
4.17	Apéndice A: Procedimiento de Control de Cambios del Servicio	24
4.18	Apéndice B: Aceptación de Entregables	25
4.19	Apéndice C Procedimiento de Escalamiento	26
4.20	Apéndice D. Alcance detallado del Servicio Expertise Connect	26
4.21	Apéndice E: Plan de Comunicaciones.....	30
5.	Anexo B. Mantenimiento de Componentes de Hardware Appliance	39
5.1	Solución propuesta	39
5.2	Detalle de Equipos para Mantenimiento de Hardware.....	39
5.3	Servicios para la actualización de componentes de hardware appliance	40
	Responsabilidades de IBM	46
	Responsabilidades del Cliente	46

1. Propuesta Técnica

1.1 Objeto de la Propuesta

En la presente sección detallamos la solución que IBM de Colombia S.A.S. (en adelante "IBM"), propone a UAE DIRECCIÓN NACIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. (en adelante EL CLIENTE), misma que incluye el licenciamiento de software y servicios de IBM descrito en la siguiente sección.

Renovación del licenciamiento de la solución tecnológica IBM QRadar para el Monitoreo y Correlación de Eventos de Seguridad, incluyendo el soporte, la actualización de componentes y la prestación de servicios profesionales especializados (Expertise Connect), en ambiente On-premise.

1.2 Productos considerados

La cantidad, descripción, tipo de licencias de software y la fecha de inicio y fin de cobertura de la suscripción y soporte aplicable para las licencias de software consideradas en el alcance de esta Propuesta (la "Propuesta") se describen en la siguiente Tabla 1.- Productos Considerados:

Número de parte	Descripción	Cantidad	Periodo de Actualización y soporte
D1S2KLL	IBM Security QRadar Software Node Install SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	10	12 meses a partir de la fecha en el documento "Prueba de titularidad (POE)".
D1RQULL	IBM Security QRadar Flows Capacity 100K Flows Per Minute SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	5	12 meses a partir de la fecha en el documento "Prueba de titularidad (POE)".
D1RQBLL	IBM Security QRadar Flows Capacity 10K Flows Per Minute SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	2	12 meses a partir de la fecha en el documento "Prueba de titularidad (POE)".
D1RP4LL	IBM Security QRadar Event Capacity 2.5K Events Per Second SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	8	12 meses a partir de la fecha en el documento "Prueba de titularidad (POE)".
D1RS1LL	IBM QRadar High Availability Software Install SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	4	12 meses a partir de la fecha en el documento "Prueba de titularidad (POE)".
D1RNDLL	IBM Security QRadar Software Install SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	2	12 meses a partir de la fecha en el documento "Prueba de titularidad (POE)".
E0AE3ZX	IBM Security QRadar Suite Software 100 Resource Unit Annual Subscription & Support Renewal	408	12 meses a partir de la fecha de finalización del PN D0AE2ZX (IBM Security QRadar Suite Software 100 Resource Unit Trade Up)
D0AE2ZX	IBM Security QRadar Suite Software 100 Resource Unit Trade Up from Eligible Program Trade Up License + Subscription & Support 12 Months	408	12 meses a partir de la fecha en el documento "Prueba de titularidad (POE)".

Tabla 1. Productos Considerados

La solución de IBM descrita en la presente Propuesta no incluye ningún otro producto o servicio adicional o distinto de los mencionados en este apartado.

1.2.1 Plazo de entrega

Los Productos detallados en esta Propuesta serán entregados al Cliente en un plazo estimado de 10 (diez) días calendario, contados a partir de la firma de la presente Propuesta por ambas partes o de la aceptación por parte de IBM de la Orden de Compra enviada por el Cliente, de acuerdo con los términos y condiciones incluidos en este documento.

IBM podrá suspender o cancelar entregas de productos y/o la prestación de servicios, 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.

1.2.2 Suscripción y Soporte

Los productos de software IBM incluidos en la Propuesta contarán con la suscripción y soporte durante el periodo de cobertura señalado por 24 (veinticuatro) meses, contados a partir de la fecha emisión de la POE.

IBM proporcionará a El Cliente la Suscripción y Soporte de Programas de Software IBM como se describe a continuación:

La Suscripción considerará:

- Correcciones de defectos, restricciones, circunvalaciones
- Nuevas versiones
- Actualizaciones
- Publicaciones técnicas

El alcance de Soporte es para asistencia en:

- Preguntas de rutina y de corta duración relacionadas con la instalación y el uso (preguntas de procedimiento)
- Preguntas relacionadas con el código del Programa de Software IBM

Una vez concluidos los 24 (veinticuatro) meses de Suscripción y Soporte de los Programas de Software de IBM, estos beneficios dejarán de estar disponibles para El Cliente.

El alcance de la Suscripción y Soporte Enterprise de IBM se describe a continuación:

Opciones de soporte empresarial	Necesidad del cliente	Funciones	Objetivo de respuesta inicial a la gravedad del caso
Subscription and Support	Fuerte protección empresarial para cargas de trabajo de producción	• Correcciones y actualizaciones • Comunidad de soporte de IBM • Características integradas de Watson • Acceso de soporte 24x7 • Asignación de gravedad del caso	• Severidad 1: 2 horas (24x7) • Gravedad 2: 2 horas hábiles • Gravedad 3: 2 horas hábiles • Gravedad 4: 2 horas hábiles

La guía completa de referencia de la Suscripción y Soporte IBM se puede encontrar en el "IBM Support Guide" en la siguiente dirección de Internet:

<https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923>.

Será responsabilidad del El Cliente suscribirse y revisar los anuncios que IBM publica respecto a las actualizaciones y/o cambio de versión. Si un Programa de Software IBM entra a “fin de vida” (End of Life “EoL”, por sus siglas en inglés), El Cliente deberá actualizar a una versión o un release soportados para continuar recibiendo el Soporte.

La información se podrá consultar en la siguiente dirección de Internet:
<https://www.ibm.com/software/support/lifecycle>.

1.2.3 Servicios de Expertise Connect

En el Anexo A de esta Propuesta se encuentra descrito el alcance, cobertura y duración de los Servicios de Expertise Connect.

1.2.4 Servicios de Mantenimiento de componentes de Hardware Appliance

En el Anexo B de esta Propuesta se encuentra descrito el alcance, cobertura y duración de los Servicios de Mantenimiento de componentes de Hardware Appliance.

2. Propuesta Económica

2.1 Precio

El precio total de esta Propuesta asciende a la cantidad de **\$ 3,493,730,484** (Tres mil cuatrocientos noventa y tres millones setecientos treinta mil cuatrocientos ochenta y cuatro Pesos Colombianos) IVA incluido y está compuesto de la siguiente forma:

Brand	Monto Pesos Colombianos	Monto Pesos Colombianos con IVA
Suscripción y Soporte de Licenciamiento	\$2,358,344,270	\$2,806,429,681
Servicios de Expertise Connect	\$401,663,700	\$477,979,803
Actualización y Mantenimiento de componentes de Hardware Appliance	\$175,900,000	\$209,321,000
Total	\$2,935,907,970	\$3,493,730,484

Los montos serán facturados de la siguiente manera:

Factura 1

IBM facturará el valor total de la Suscripción y Soporte de Licenciamiento por valor de **COP \$2,806,429,681** IVA incluido al momento de la emisión del POE Proof Of Entitlement y el Mantenimiento de componentes de hardware appliance por valor de **COP \$77,707,745** IVA incluido.

Factura 2

IBM facturará el primer pago del Servicio de Expertise Connect por valor de **COP \$159,326,601** IVA incluido.

IBM facturará el cargo mensual e impuestos aplicables dentro de los primeros diez (10) días del mes en el cual está prestando el Servicio. 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.

Factura 3

IBM emitirá la factura correspondiente a la Actualización de Componentes de Hardware Appliance por valor de **COP \$131,613,255** IVA incluido y el segundo pago del Servicio de Expertise Connect por valor de **COP \$159,326,601** IVA incluido.

IBM facturará el cargo mensual e impuestos aplicables dentro de los primeros diez (10) días del mes en el cual está prestando el Servicio. 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.

En caso de terminación por cualquier causa IBM no otorgará créditos o reembolsos para ningún cargo pagado de forma anticipada, cargos únicos u otros cargos ya adeudados o pagados.

Factura 4

IBM facturará el tercer pago del Servicio de Expertise Connect por valor de **COP \$159,326,601** IVA incluido

IBM facturará el cargo mensual e impuestos aplicables dentro de los primeros diez (10) días del mes en el cual está prestando el Servicio. 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.

2.1.1 Validez de la oferta

La presente oferta tiene una validez hasta el **17 de agosto de 2025**. El Cliente reconoce el derecho de IBM a rechazar la contratación toda vez que la misma sea suscrita con posterioridad al plazo mencionado.

2.2 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 (19%). 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.

En el caso del impuesto de timbre que se llegase a causar, y ambas partes son contribuyentes del impuesto, este será asumido entre las partes del contrato en una proporción de 50/50. Sin perjuicio de lo anterior, El Cliente liquidará y practicará el 100% de la retención del impuesto de timbre nacional de conformidad con las normas aplicables, y deberá cumplir con la correspondiente obligación de declarar y pagar el impuesto ante la autoridad tributaria dentro del término legal para ello. IBM se compromete a pagar el monto del impuesto de timbre que se haya liquidado, correspondiente a la proporción mencionada, a favor de El Cliente vía transferencia o acepta que este sea pagado vía menor valor del monto a transferir por parte de El Cliente a IBM en la primera factura, no habrá descuentos en la facturación posterior por este concepto. Para ello, El Cliente deberá enviar a IBM el soporte correspondiente de la liquidación y pago efectivo del impuesto a la autoridad tributaria para sus registros contables y soportes documentales. 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.

2.3 Pagos

Los montos facturados deberán ser pagados dentro de los **30 (treinta) días contados a partir de la fecha de emisión de factura**.

El pago que efectúe El Cliente sólo se considerará realizado en la fecha en la cual IBM tenga la libre y efectiva disposición de los fondos ("Fecha Efectiva de Pago"). En caso de pago mediante entrega de cheque, transferencia electrónica de fondos o cualquier otro medio que permita la acreditación de los fondos en la cuenta bancaria de IBM, se considerará Fecha Efectiva de Pago la fecha de acreditación del importe correspondiente en la cuenta de IBM.

IBM facturará de conformidad con los términos de la presente Propuesta. En caso de 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, ó retornará al cliente los montos que dicha diferencia genere; situación que las partes acuerdan, mediante la suscripción de este documento.

2.4 Pago Fuera de Término

El Cliente se compromete a pagar en forma consecuyente, 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.

3. Términos y Condiciones Adicionales

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 Responsabilidad de El Cliente

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

3.5 Términos y Condiciones Generales

(i) Términos y Condiciones del Contrato “Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM”

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 “Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM” Nro. 41817 / 7012197.

(ii) Términos y Condiciones del Contrato IBM “Acuerdo de Relación con Cliente”

Mediante la suscripción de este documento El Cliente declara haber leído y aceptar los términos y condiciones del documento “Acuerdo de Relación con El Cliente”, Protocolizado mediante Escritura Pública No. 459 del 15 de abril de 2024, otorgada en la notaría 75 del Círculo de Bogotá D.C., los mismos que son aplicables al presente documento y forman parte integrante del mismo. Para conveniencia de El Cliente, el contenido del Acuerdo de Relación con El Cliente puede ser consultado también a través del siguiente link <https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms/?ref=Z126-6548-11-08-2023-co-es>. El Cliente acepta expresamente las disposiciones aplicables a este documento, dejando sin efecto cualquier propuesta o comunicación anterior, relacionada con el objeto de esta contratación.

El cliente acepta expresamente las disposiciones aplicables a este documento dejando sin efecto cualquier propuesta o comunicación anterior, relacionada con el objeto esta contratación.

Esta propuesta está sujeta a la aceptación de IBM. Una vez que esté documento este suscrito por ambas partes, se registrará por los Términos y Condiciones contenidos en el documento "Acuerdo de Relación con el Cliente", Protocolizado mediante Escritura Pública No. 500 del 24 de julio de 2020, otorgada en la notaría 75 del Círculo de Bogotá D.C. y que a todos los efectos legales pertinentes se dan aquí por reproducidos y se consideran parte integrante de esta propuesta.

3.6 Orden de El Cliente

En caso de que El Cliente emitiera una Orden de Compra para los productos y Servicios descritos en esta Propuesta No. **25060614615487-2** de fecha **29 de julio de 2025**, 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. 459 del 15 de abril de 2024, 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=Z126-6548-11-08-2023-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 registrarán por el presente documento.

3.7 Orden de Prevalencia de los Documentos

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. 459 del 15 de abril de 2024, 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=Z126-6548-11-08-2023-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 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. 459 del 15 de abril de 2024, 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=Z126-6548-11-08-2023-co-es>.
3. La Orden de Compra emitida por El Cliente (La Orden de Compra debe satisfacer las condiciones establecidas en el literal 3.6 "Orden de El Cliente", del presente documento).

3.8 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.



3.9 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.

3.10 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

3.11 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.

3.12 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.

3.13 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.

3.14 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.

3.15 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.

3.16 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 Propuesta. 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 derivados) 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.

3.17 Respaldos de la información

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

3.18 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.

3.19 Riesgo de pérdida

El Cliente e IBM serán responsables cada uno del riesgo de pérdida, daño, destrucción, robo o expropiación gubernamental de sus respectivas cosas (ya sean estas de su propiedad, arrendados o alquiladas), independientemente del lugar en que se encuentren ubicadas tales cosas al tiempo de ocurrir la pérdida, daño, destrucción, robo o expropiación gubernamental. El Cliente e IBM serán responsables cada uno de cumplir con la obligación de contratar seguros en relación a sus respectivas cosas independientemente del lugar en que se encuentren ubicadas tales cosas.

3.20 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.

3.21 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.

Emitir una Orden de Compra: Ésta debe incluir las siguientes estipulaciones: Fecha, cantidad y descripción de los productos ofrecidos o servicios contratados, fecha solicitada para entrega de los productos y precio.

Adicionalmente hay que indicar que la orden de compra hace parte integral de la Propuesta **No. 25060614615487-2** de fecha **29 de julio de 2025**, regida por los términos y condiciones en ella indicados. En caso de que la Orden de Compra de El Cliente no contenga las estipulaciones antes indicadas, esté condicionada o incluya condiciones adicionales o distintas a las contenidas en la presente Propuesta, IBM se reserva el derecho de no aceptarla en cuyo caso la aceptación de la propuesta por parte de El Cliente no implicará el perfeccionamiento del contrato.

Sin perjuicio de los términos de este Contrato o de nuestras prácticas anteriores, el pago no depende de la emisión de un Pedido de compra. Se han obtenido todas las aprobaciones necesarias para emitir el pago. El pago total es adeudado a partir de la recepción de la factura. La facturación, el envío a las direcciones junto con información específica del pedido y las cantidades adeudadas en consecuencia de este Contrato están incluidas aquí o en otros documentos vinculados a este. Este pedido es firme e irrevocable.

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:

IBM de Colombia S.A.S.

Suscrito en representación de:

**UAE - Dirección de Impuestos y
Aduanas Nacionales**

Firma Autorizada

Firma Autorizada

Nombre: _____

Nombre: _____

Fecha: _____

Fecha: _____

Dirección: _____

Dirección: _____



4. Anexo A. Servicios de Expertise Connect

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

- Servicios de Expertise Connect IBM Qradar en forma remota por doce (12) meses.

4.1 Definiciones

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

- **Client Success Portal:** Client Success Portal (support.ibmcloud.com) es un portal fácil de usar, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para administrar las preguntas y respuestas ilimitadas (Q&A) entre el equipo de servicio y los especialistas técnicos de EL CLIENTE para este servicio.
- **Horas de funcionamiento:** son las horas laborables normales del país en su zona horaria, de lunes a viernes, pero excluyen los días festivos y están sujetos a las normas laborales y horarios de oficina del país.
- **Problema:** un evento que origine una interrupción parcial o total del servicio.
- **Especialistas técnicos de EL CLIENTE:** son representantes individuales autorizados por EL CLIENTE para interactuar con IBM en relación con los Servicios.
- **Contacto principal:** la persona designada por EL CLIENTE para actuar como interfaz principal para el equipo de IBM en relación con los Servicios. El contacto principal puede ser, pero no tiene que ser, uno de los especialistas técnicos de EL CLIENTE.
- **Software o Producto de software:** un producto de software de IBM.
- **Acuerdo de software:** el acuerdo aplicable que rige el uso del Software con licencia del CLIENTE por parte del CLIENTE (p. ej., acuerdo de licencia de software de IBM y/o acuerdo de mantenimiento).
- **Experto en la materia o Especialista Técnico:** personal de Expertise Connect (llamado "SME") con la responsabilidad de proporcionar experiencia específica para su habilidad o conocimiento de su campo particular o producto de software.

4.2 Alcance del Servicio

Los tiempos y alcances estimados en este Anexo, 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 Apéndice A, de tal forma de contemplar los nuevos requerimientos y alcances que surjan.

IBM proporcionará el servicio Expertise Connect (denominado "Servicio" o "Servicios") según los términos y condiciones definidos en la presente propuesta.

Para facilitar el inicio y la gestión continua del servicio, EL CLIENTE e IBM acuerdan implementar la organización, instancias de comunicación, y definiciones RACI descritas en el Plan de Comunicación dispuesto en el Apéndice E

4.3 Descripción del Servicio

IBM proveerá los servicios denominados IBM Expertise Connect (en adelante EC, "Servicio" o "Servicios") para asistir a EL CLIENTE en la operación de los productos de Software IBM, según se define en la sección

Programa para IBM EC, por el período contractual especificado en la sección Fecha de Inicio y Duración del Servicio.

Este Servicio proporciona una serie de actividades de soporte al Cliente para los Productos de Software identificados en la sección Programa para IBM, las cuales están descritas en el Apéndice D sección D1, para:

- o Actividades Preventivas
- o Actividades Proactivas
- o Actividades Apoyo localizado ante problemas
- o Actividades a Demanda.

4.4 Programa para IBM EC

El alcance de este Anexo está sujeto a los productos de Software en la siguiente tabla:

Productos cubiertos
IBM Qradar

4.5 Modalidades del Servicio IBM EC

Servicios Remotos:

- Se proveerá atención y contacto remoto durante la duración del Servicio sujeto a disponibilidad de los especialistas asignados y activado por los Especialistas técnicos de EL CLIENTE a través de llamadas telefónicas y correo electrónico.
- El cliente debe proporcionar las herramientas necesarias para que los consultores IBM puedan conectarse de forma remota a los productos indicados en la sección Programa para IBM EC (ej:VPN).
- Los servicios están sujetos a disponibilidad de los especialistas asignados y deben ser acordados 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 servicios o actividades no realizadas por causas atribuibles al CLIENTE no serán reembolsables.
- Si EL CLIENTE desea contratar servicios o actividades adicionales durante la vigencia del Contrato, lo podrá realizar a través del Procedimiento de Control del Cambios descrito en el Apéndice A de este documento.

4.6 Entregables del Equipo de IBM

IBM entregará a EL CLIENTE los documentos definidos como entregables que tengan relación con el Servicio y serán canalizados a través de los interlocutores únicos llamados Gerentes de Servicio de EL CLIENTE y de IBM siguiendo las definiciones del Apéndice B Aceptación de Entregables.

Los entregables a ser generados en el Servicio se encuentra detallados en el Apéndice D Alcance detallado del Servicio Expertise Connect.

4.7 Tipos de actividades inherentes al Servicio IBM EC

El equipo de especialistas de IBM podrá ejecutar las actividades en el marco del alcance de este Servicio, clasificadas según la tabla descrita y acordada entre las partes en Apéndice D sección D1.

4.8 Equipos de las Partes

A continuación, se presentan los roles del equipo de EC de IBM que participarán y serán responsables de brindar los servicios descritos en este Anexo de acuerdo con lo detallado en la tabla descrita y acordada entre las partes en Apéndice D sección D1.

Equipo IBM

Especialista Técnico (SME):

IBM proporcionará acceso a SMEs de acuerdo con la sección Programa para IBM EC quienes tendrán la responsabilidad operativa de la prestación del Servicio.

Los SMEs asignados utilizarán el conocimiento del producto, el conocimiento específico del entorno técnico del CLIENTE, el uso del CLIENTE de los Productos de software, los procedimientos operativos, los problemas informados, las resoluciones y las correcciones de Software disponibles para ejecutar las actividades descritas en el Apéndice D sección D1.

Gerente de Servicio

IBM asignará un Gerente de Servicio como interlocutor natural ante EL CLIENTE para la prestación del Servicio y será responsable de administrar el contrato, velar por el cumplimiento de las actividades descritas en el Apéndice D sección D1, y la gestión de los recursos que IBM pone a disposición para la prestación del Servicio.

Por otro lado, el Gerente de Servicio de IBM será responsable de la gestión de las tareas y responsabilidades de IBM de acuerdo con la sección Matriz de Responsabilidades del Apéndice E Plan de Comunicaciones

Equipo de EL CLIENTE

EL CLIENTE pone a disposición del Servicio una organización de tres niveles: ejecutivo, operativo, y técnico con por lo menos un interlocutor válido en cada uno.

El objetivo de esta organización es poder interactuar con el grupo de trabajo asignado por IBM en lo relativo a las actividades incluidas dentro del alcance del Servicio y realizar las tareas que sean responsabilidad del CLIENTE, conforme lo indicado en la Matriz de Responsabilidades del servicio.

A continuación, se describen los roles correspondientes a la organización prevista para EL CLIENTE.

Ejecutivo Del Servicio (Project Sponsor)

Es el patrocinador del Contrato. Esta posición debe ser asumida por un ejecutivo del CLIENTE con una responsabilidad total sobre el Contrato, con la autoridad suficiente como para allanar todos los obstáculos que pudieran surgir de la organización del Servicio.

Gerente de Servicio

Previo al inicio del Servicio, EL CLIENTE designará un Gerente de Servicio, a quien serán dirigidas todas las comunicaciones relacionadas con el Servicio, y quien tendrá la autoridad de actuar en nombre de todos los

aspectos de este Anexo. El Gerente de Servicio de EL CLIENTE será responsable de la gestión de las tareas y responsabilidades del CLIENTE de acuerdo con la sección Matriz de Responsabilidades del Apéndice E Plan de Comunicaciones

Especialistas Técnicos:

EL CLIENTE asignará los profesionales con conocimientos en las áreas requeridas para la ejecución del Servicio objeto del presente Anexo, 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 Servicio objeto de este Anexo.

4.9 Plan de Comunicaciones

La interacción entre las partes estará gobernada por el Plan de Comunicaciones que se detalla en el Apéndice E Plan de Comunicaciones. Este describirá:

- Interacción entre las partes:
- Matriz RACI, que describirá las responsabilidades de las partes.
- Modelo de Gobierno.

El propósito del establecimiento de este Plan de Comunicaciones es favorecer la normal ejecución del servicio, al considerar importantes aspectos de este como lo son:

- Revisión de Expectativas del Cliente e IBM
- Canales e Instancias comunicación.
- Claridad en las responsabilidades contractuales y del servicio de cada parte.
- Acuerdo y coordinación de Programación de las actividades y tareas,
- Gestión de Configuración de componentes técnicos y administrativos del servicio y
- Mecanismo de revisión y ajustes de Contrato.

4.10 Supuestos y Exclusiones

Este Anexo 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 Alcance del Servicio y en el Apéndice E sección Matriz de Responsabilidades de las Partes.

Cualquier desviación que surja durante la prestación del servicio a los supuestos, premisas o exclusiones, será manejada a través del procedimiento descrito en el Apéndice A Procedimiento de Control de Cambios anexo a este documento, y puede resultar en ajustes al alcance del Servicio, 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 Apéndice C Procedimiento de Escalamiento.

4.11 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 en la Reunión de inicio de Servicios.
- El Servicio objeto de este Anexo será efectuado en forma remota.
- 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 Apéndice A.
- 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 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, el Gerente de Servicio 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 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 Apéndice A de este Anexo.
- Los Servicios 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 prerequisites del producto.
- Solo aquellos Productos de software de IBM especificados en el Anexo para los cuales EL CLIENTE ha obtenido las licencias apropiadas a partir de la Fecha de inicio del Contrato están cubiertos por este Anexo. Los Productos de Software de IBM adicionales para los que EL CLIENTE obtiene las licencias apropiadas y desea obtener cobertura, después de la Fecha de Inicio del Contrato pueden requerir la emisión de un Anexo nuevo o revisado. Esto incluye cualquier licencia de crecimiento adicional para Productos de Software de IBM o cualquier licencia para Productos de Software de IBM propiedad de una empresa adquirida por EL CLIENTE después de la Fecha de Inicio del Contrato.
- Los Especialistas técnicos de EL CLIENTE deben tener accesos a los sistemas de apertura de tickets/casos a través del Client Success Portal en support.ibmcloud.com u otro sistema designado por IBM.
- Todas las comunicaciones fuera del país entre IBM y EL CLIENTE se realizarán en inglés, a menos que se especifique lo contrario.
- El Cliente cuenta con los especialistas de las distintas plataformas a ser integradas para clarificar cualquier duda propia de ellas.

4.12 Supuestos Particulares

Modelo de Gestión del Servicio de Apoyo localizado ante problema y del Servicio a Demanda



Para la adecuada gestión del Servicio **de Apoyo localizado ante problema y del Servicio a Demanda**, se tienen contempladas las siguientes premisas

- a. Se debe acordar el modelo de solicitud del Servicio de Apoyo localizado ante problema y del Servicio a Demanda.
- b. Respecto del volumen de horas contratadas por EL CLIENTE y referenciadas en Apéndice D Servicio de Apoyo localizado ante problema, EL CLIENTE solicitará a IBM el apoyo para la resolución de problemas no críticos en horario laboral; para todos los problemas críticos que tengan afectación de servicio podrá solicitarlo en otro horario y será atendido por IBM en base a la disponibilidad de sus recursos.
- c. No obstante, lo anterior, la fecha de inicio de cada solicitud de Servicio de Apoyo localizado ante problema será previamente pactada entre el Gerente de Servicio de EL CLIENTE y el Gerente de Servicio IBM, atendiendo a la disponibilidad de recursos y remanente de horas contratadas.
- d. IBM se reserva el derecho de rechazar uno o más solicitudes, y será el Gerente de Servicios de IBM quien identificará las causales (por ejemplo: consumo de horas contratadas ya utilizadas) y trabajará con el Gerente de Servicios para resolver la situación.
- e. En caso de solicitud de asignaciones de emergencia, IBM se compromete a analizar estas solicitudes de acuerdo con la disponibilidad de recursos existente en el momento de ocurrencia de la solicitud.
- f. Las horas no utilizadas en el mes en curso se pueden acumular por un período de hasta tres (3) meses, y hasta (3) meses antes de concluir el contrato.
- g. En casos excepcionales, se podrán adelantar todas las horas de los tres (3) meses posteriores al mes en curso, y hasta (3) meses antes de concluir el contrato y estarán sujetos a disponibilidad de los consultores IBM.
- h. Respecto del volumen de horas contratadas por EL CLIENTE y referenciadas en el Anexo D Servicio a Demanda, EL CLIENTE deberá informar a IBM con al menos cinco (05) días hábiles de antelación su solicitud de utilización de estos esfuerzos. En caso de solicitudes que requieran de un plazo menor que el indicado anteriormente, IBM realizará su mejor esfuerzo para responder a éstos, dependiendo de la disponibilidad de sus recursos y en coordinación de sus Gerentes de Servicio.
- i. Se podrán intercambiar las horas del Servicio de Apoyo localizado ante problema y del Servicio a Demanda indistintamente durante el mes en curso.
- j. Estos intercambios de horas entre bolsas serán coordinados entre las partes y estarán sujetos a disponibilidad de los consultores IBM.

Para la adecuada gestión del Servicio del Servicio a Demanda se tienen contempladas las siguientes:

Premisas:

- a. Los ambientes se consideran homologados, y existe documentación actualizada de éstos.
- b. El Cliente definirá los cinco (5) casos de uso a ser ajustados o elaborados.
- c. Inicialmente se efectuaron los ajustes requeridos únicamente para lograr la actualización de versión
- d. Se debe primero pasar a:
 - a. 7.5 UP 7 <https://www.ibm.com/support/pages/release-gradar-750-update-package-7-sfs-750-gradar-grsiem-20230822112654>
 - b. Se pasa luego a 7.5 UP 9 <https://www.ibm.com/support/pages/release-gradar-750-update-package-9-sfs-20216920240719124908>

- c. Se pasa luego a UP 11
- d. Finalmente se pasa a UP 12
- e. Las fuentes actuales, los casos de uso, Reportes y DashBoard actuales están funcionales y no requieren ajustes.
- f. La transferencia del conocimiento será realizada en ambientes de desarrollo que deberán ser habilitados por el Cliente.
- g. Cliente deberá proveer capacidades de acceso remoto del tipo VPN para que el equipo de IBM pueda realizar las actividades de manera autónoma.
- h. Se deberá contar con accesos y privilegios administrativos.
- i. Tener las extensiones de soporte requeridas para la implementación

Supuestos:

- a. El Cliente deberá entregar arquitecturas actualizadas de redes, fuentes, comunicaciones entre fuentes.
- b. El Cliente entiende que la versión 7.4.2 que tiene actualmente está fuera de soporte y que operan bajo su responsabilidad.
- c. De acuerdo con las verificaciones realizada los tiempos de ajustes iniciales de configuraciones requeridos pueden variar.
- d. El equipo Lenovo suministrado para QNI cumple todos los requerimientos relacionados en: https://www.ibm.com/docs/en/qradar-on-cloud?topic=hardware-installations-your-own#c_qni_sw_inst_system_reqs
- e. El Sistema operativo del nuevo QNI está instalado y en la versión Red Hat Enterprise Linux V8.10 64-bit cumpliendo con los requerimientos del enlace del item anterior.
- f. El Cliente deberá tener listado real de nuevas fuentes a integrar.
- g. Los elementos de red conectados en Mirror a los QNI están funcionales y enviando paquetes.
- h. Los nuevos casos de uso utilizan las fuentes ya definidas.
- i. El tuning avanzado puede requerir el cerrado de ofensas actuales.
- j. La configuración o ajustes de las fuentes son responsabilidad del Cliente.
- k. 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	Prerrequisito
IBM QRadar 7.5	https://www.ibm.com/docs/en/qsip/7.5?topic=new-qradar

4.13 Exclusiones del Servicio

El alcance de este Servicio no incluye las siguientes actividades:

- Todos los servicios, actividades, o equipo que no se encuentren definidos en este Anexo, se consideran por fuera del alcance de este.
- Cualquier actividad relacionada con productos que no formen parte de aquellos cubiertos por el Servicio EC y que están identificados en la sección Programa para IBM EC

- 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.
- IBM, a través del Servicio EC, no tiene compromiso de SLA de resolución de problemas. Tampoco compromete desplazamiento al sitio de EL CLIENTE como parte de la respuesta de un pedido especial.
- 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 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 de este Anexo.
- 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 este Anexo) 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 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 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 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.



- Este Anexo 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 Servicio a través del Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Apéndice A de este Anexo.
- 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 este Anexo:
 - No incluye desarrollo de código, ni revisión de código de las aplicaciones
 - La administración de los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas, producción u otros)
- IBM no provee ningún HW ni cableado.
- IBM no se hace responsables de la instalación física, configuración de HW, SO o actualización de drivers (como por ejemplo los tarjeta de captura del QNI).
- No se consideran actividades fuera de los productos IBM comprendidos en el alcance de este proyecto.
- Las sesiones de Transferencia de conocimiento no incluyen trabajo en Laboratorio.

4.14 Condiciones Generales del Servicio

4.14.1 Fecha de Inicio y Duración del Servicio

Fecha de inicio: El inicio del Servicio 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 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 del presente Anexo, lo que llevará a cabo a través del Procedimiento de Control de Cambios del Apéndice A.

Duración: El Servicio de Expertise Connect tendrá una duración de **doce (12)** partir de la fecha de inicio.

4.15 Criterios de Terminación

El Servicio Expertise Connect (EC) se considerará finalizado, cuando cualquiera de los siguientes eventos ocurra primero:

- a) la duración del Servicio indicada en la sección 4.14 Fecha de Inicio y Duración del Servicio EC, se haya cumplido, o
- b) cuando EL CLIENTE o IBM terminen los Servicios de acuerdo con las disposiciones de este Anexo.

Una vez finalizado el Servicio, el Gerente de Servicio de IBM 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 Apéndice B. Aceptación de Entregables.

4.16 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 deberá ser solicitada por EL CLIENTE y será administrada mediante el Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Apéndice A de este Anexo.

4.17 Apéndice 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 este Anexo.

- 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 solicitante (El Supervisor del Servicio de EL CLIENTE o el AVL de IBM) revisará el cambio propuesto y determinará si presentará la solicitud a la otra parte.
- El Supervisor del Servicio 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 Servicio 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 Servicio y en otros términos y condiciones indicados en este Anexo.
- 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 este Anexo.

4.17.1 Apéndice 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: _____	Diferido: _____
Por IBM	Por EL CLIENTE	
Nombre:	Nombre:	
_____	_____	
Firma	Firma	
_____	_____	
Cargo	Cargo	
_____	_____	
Fecha	Fecha	

4.18 Apéndice B: Aceptación de Entregables

Salvo los informes de avance del Servicio cada entregable identificado en este Anexo 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 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 AVL 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 Apéndice A de este Anexo.

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

4.19 Apéndice C Procedimiento de Escalamiento

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

- 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 Supervisor 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 este Anexo.

4.20 Apéndice D. Alcance detallado del Servicio Expertise Connect

Descripción de actividades, Entregables y Criterios de Completitud.

D1. Tabla de Actividades IBM EC acordadas entre IBM y EL CLIENTE

Preventivas			
Actividades cuyo objetivo es de mantener estabilidad en la plataforma de productos IBM			
Mitigar Riesgos	Frecuencia	Entregable	Criterio de Aceptación
Recomendar la aplicación de Fixes. Analizar e indicar los nuevos Fixes y/o firmware por producto.	Bimestral	Listado de fixes disponibles para instalar	Entrega de lista de Fixes disponibles para instalar
Evaluar estado de salud (Healthcheck) y recomendar mejoras (Tunning). Revisar la plataforma y realizar un análisis del funcionamiento y/o comportamiento de esta. De ser necesario se recomendarán incorporar herramientas de monitoreo para que el análisis sea más efectivo.	Anual	Informe del estado actual de la plataforma	Entrega de Informe de salud de plataforma incluyendo el listado de acciones a implementar
Compartir Conocimientos	Frecuencia	Entregable	Criterio de Aceptación
Proporcionar asesoría, workshops y guías. Realizar asesorías y/o workshops con documentos preparados de acuerdo con las necesidades acordadas entre las partes.	Semestral	Material utilizado durante la capacitación	Ejecución de la capacitación y Entrega de material utilizado durante la capacitación
Contribuir en Planificación	Frecuencia	Entregable	Criterio de Aceptación
Identificar dependencias en actualizaciones/migraciones. Identificar dependencias en actualizaciones/migraciones.	Bimestral	Documento con detalle de los requisitos para las actualizaciones/migraciones y sus dependencias	Documento con detalle de los requisitos para las actualizaciones/migraciones y sus dependencias
Proactivas			
Actividades cuyo objetivo es implementar mejores prácticas que solucionen y mitiguen problemas para en base a las lecciones aprendidas.			
Aplicar lecciones aprendidas	Frecuencia	Entregable	Criterio de Aceptación
Análisis de problemas conocidos (Base conocimiento IBM) y recomendar acciones. Analizar y revisar problemas conocidos (Base conocimiento IBM) y en base a las lecciones aprendidas realizar recomendaciones y/o aplicar acciones.	Trimestral	Informe con recomendaciones basadas en soluciones aplicadas en otros casos y que pudieran ayudar a la	Entrega de informe con las recomendaciones aplicables al escenario del CLIENTE

		plataforma	
Reporte Periódico de Avances	Frecuencia	Entregable	Criterio de Aceptación
Revisión de estatus Operativa. Preparar y presentar un informe operativo sobre las actividades realizadas en el mes.	Mensual	Minuta de reunión con lo informado en la sesión de avance de actividades	Ejecución de reuniones de estatus y envío de informe

Apoyo localizado ante problema			
Actividades cuyo objetivo es acelerar la resolución de problemas			
Apoyo Técnico	Horas Disponibles	Entregables	Criterio de Aceptación
Proveer guía técnica y guía de procesos (PM)	El Volumen de horas totales disponibles para ejecutar actividades de apoyo localizado ante problemas es de noventa y seis (96) Horas.	Informe mensual del estado de Actividades De apoyo localizado ante problemas	Haber consumido la totalidad de las Horas destinadas a actividades De apoyo localizado ante problemas en el lapso de vigencia del Servicio, lo que ocurra primero & Envío de los Entregables al Cliente
Manejar Escalamientos			
Proporcionar Punto Único de Contacto			
Ownership del PMR, Análisis de problema y sus causas			
Acelerar resolución de casos (PMR)			
Mantener actualización del caso (PMR)			
Liderar solución de Problemas			
Coordinar participación de recursos			
Proporcionar estatus periódico a cliente			
A Demanda			
Las Actividades que se identifican a continuación establecen el contexto de tareas que IBM podrá ejecutar. Es el Gerente de Servicios de EL CLIENTE quién deberá coordinar a través del Gerente de Servicios de IBM cuales de las siguientes actividades serán ejecutadas por los recursos a ser asignados:			
Apoyo a Actividades Especiales	Horas Disponibles	Entregables	Criterio de Aceptación
Validación de Arquitectura, Pre-requisitos y Requerimientos	El Volumen de horas totales disponibles	Informe mensual del estado de	Haber consumido la totalidad de las Horas destinadas a actividades de
Verificación detallada de la plataforma			

Documento de Arquitectura	para ejecutar actividades a Demanda es de cuatrocientas veintiséis (426) Horas:	Actividades a Demanda. Entregables definidos para cada una de las actividades demandadas acordados en las respectivas solicitudes	Demanda en el lapso de vigencia del Servicio, lo que ocurra primero & Envío de los Entregables al Cliente
Documento de hallazgos y estimaciones de tiempo de resolución			
Instalaciones			
Ajustes iniciales de configuraciones requeridos			
Depuración del despliegue sacar máquinas no necesarias			
Actualización Firmware de hasta ocho (8) HW Appliances			
Actualización de hasta ocho (8) appliance a QRadar 7.5 UP 7			
Actualización de hasta ocho (8) appliance a QRadar 7.5 Up 9			
Actualización de hasta ocho(8) appliance a QRadar 7.5 Up 11			
Actualización de hasta ocho (8) appliance a QRadar 7.5 UP 12 + Iterim fix vigente			
Ajuste/depuración de Consola			
Verificación nuevo HW appliance Lenovo ThinkSystem SR650 para QNI			
Instalación de QRadar 7.5 UP 12 + IF vigente			
Acompañamiento en la reconexión de cableado puertos mirror			
Unir el nuevo QNI al despliegue y Configuración Inicial			
Ajustes adicionales del Despliegue			
WinCollect Actualización de hasta dos (2) equipos			
Configuraciones			
Inclusión de cincuenta (50) log sources nuevos			
Creación de hasta dos (2) flujos de QNI			
Configuración de hasta cinco (5) Casos de uso			
Creación o ajuste de hasta tres (3) reportes			
Creación o ajuste de hasta tres (3) Dashboards			
Revisión de hasta cinco (5) apps no UBA			
Ajuste de la App UBA			
Ajustes avanzados			

Tuning Avanzado			
Documentación de las tareas			
Transferencia de conocimientos			
Elaborar el material para la ejecución de transferencia de conocimiento técnico			
Realizar hasta cinco (5) sesione(s) de hasta cuatro (4) hora(s) de Transferencia de Conocimiento Técnica			
Soportes Post Producción			
Gestión de casos de soporte (si hay soporte activo de las herramientas en un total de hasta veinte (20) horas, a ejecutarse dentro de la duración del servicio especificado en la sección 7.1			

4.21 Apéndice E: Plan de Comunicaciones

El propósito de este plan es asegurar que todos los involucrados de manera directa o indirecta con el proyecto reciban la información que necesitan oportunamente.

El Plan de comunicaciones considerará:

Modelo de Interacción entre las partes, que definirá las instancias de comunicación en el marco de ejecución del servicio.

Modelo de Gobierno, que estará basado en los roles descritos en la Sección Equipos de las partes, y en cómo estos se relacionarán.

Matriz RACI, que deberá definir inequívocamente quien será responsable de componentes específicos del contrato de servicio.

Gestión de Configuración de componentes técnicos y administrativos del servicio-

Modelo de Interacción entre las partes.

Para el adecuado desarrollo de este contrato, se tienen contempladas las siguientes convocatorias de coordinación, seguimiento y trazabilidad de expectativas.

La responsabilidad de convocatoria y documentación de los diferentes comités corresponderá a IBM.

1. Reunión de inicio de servicios.
2. Reunión de Kick Off del Servicio

3. Reuniones de Gestión de Avance.
4. Reuniones Técnicas.
5. Reunión de revisión de potencial continuidad de servicios.
6. Reunión de cierre de Servicio.

1. Reunión de inicio de servicios

Al inicio del proyecto y previa ejecución de Kick Off, el Gerente del Servicio de IBM deberá reunirse con su contraparte en el Cliente para revisar la documentación relacionada con el contrato (SOW, Procedimientos, T&Cs, otros Anexos) que constituirán la base de la ejecución de servicios.

Esta reunión de inicio es una de las más importantes del servicio en tanto será en esta reunión donde se sentarán las bases de la ejecución de los compromisos establecidos en este Anexo.

El propósito de esta interacción será confirmar el entendimiento de cada componente que integra el contrato, de manera tal que se confirmen y alineen las expectativas planteadas desde la venta.

Las tareas por ejecutar en esta reunión serán:

1. Confirmación escrita de entendimiento de al menos:
 - a. Alcance de los Servicios Proactivos, Preventivos y Apoyo localizado ante problema y a Demanda.
 - b. Revisión y acuerdo de Plan de Comunicaciones que incluirá:
 - i. Esquema de Interacción entre las partes durante el servicio
 - ii. Modelo de Gobierno.
 - iii. Definición de Frecuencia de ejecución de cada una de las instancias de comunicación y mecanismo de documentación.
 - iv. Responsabilidades, roles y perfiles de las partes, que incluirá la revisión de Matriz de Responsabilidades o RACI.
 - v. Planificación y coordinación de Actividades y Tareas
 - vi. Mecanismos de solicitud y/o ejecución de los servicios (Preventivo, Proactivo, Apoyo localizado ante problema).
 - vii. Esquema de Reporte de Actividades.
 - viii. Gestión de Configuración
 - c. Supuestos y Exclusiones.
 - d. Criterios de Término del Servicio.
 - e. Revisión de Procedimientos: Gestión del Control de Cambios, Procedimiento de Aceptación de cualquier entregable del servicio, y Procedimiento de Escalamiento. Este último, deberá estar alineado con el modelo de governance.
 - f. Término y Condiciones generales y comerciales.
2. Identificación de potenciales cambios que se requiera en el Contrato para poder alinear las expectativas con el Cliente.

3. El Gerente de Servicios de IBM y su contraparte firmarán el Acta de Inicio de Servicios.

2. Reunión de Kick Off de Servicios

En esta instancia de comunicación, tanto el Gerente de Servicio de IBM como su contraparte deberán presentar a la organización interesada, el servicio a ser brindado por IBM, donde se identificarán además las responsabilidades y participación del Cliente.

Será una instancia de recolección de inquietudes y preocupaciones del equipo del Cliente, para las que los Gerentes de Servicio de EL CLIENTE e IBM prepararán planes de respuesta.

La presentación será elaborada por IBM, pero revisada y acordada con el Cliente previa sociabilización de ésta.

3. Reuniones de Gestión de Avance:

Como medida preventiva y para favorecer la comunicación de los logros obtenidos semana tras semana y así efectuar un control más ajustado de las metas establecidas, se realizarán reuniones de avance en forma periódica:

En las reuniones de gestión de avance el equipo del servicio se reunirá para revisar:

1. Actividades realizadas (proactivas, preventivas, apoyo localizado ante problemas y a demanda), identificando problemas o riesgos relevantes, y seguimiento de los problemas y riesgos evaluados en la reunión anterior.
2. Actividades a ser realizadas (proactivas, preventivas), identificando problemas, oportunidades o riesgos relevantes.
3. Entregables generados por los especialistas de IBM en el previo periodo y contexto de entregables a ser generados en el próximo periodo.

De la misma forma, y en concordancia con la agenda, IBM producirá y entregará Reportes de Estado:

1. Resumen del estado del Servicio
2. Identificación y tratamiento de Problemas, Oportunidades y/o Riesgos relevantes.
3. Acciones a seguir y Lecciones aprendidas

4. Reuniones Técnicas:

Durante estas reuniones tanto el equipo técnico del Cliente como de IBM, recorrerán los diferentes entregables técnicos producidos para las diferentes actividades de apoyo localizado ante problemas, preventivas y proactivas que se realicen en el marco del servicio e identificarán dentro de la coordinación de Actividades y Tareas, la participación de cada uno, así como los pre-requisitos de éstas.

Esta instancia de comunicación será relevante para compartir experiencia, expertise, lecciones aprendidas y mejores prácticas de IBM.

Se recomienda que esta reunión tenga al menos una frecuencia semanal; sin embargo, la frecuencia será definida al inicio del servicio en la reunión de Inicio.

5. Reunión de revisión de potencial continuidad de servicios.

De acuerdo con las estipulaciones contractuales, el Cliente podrá manifestar el interés de continuar, renovar o modificar el servicio de Expertise Connect.

Para poder formalizar este interés el Cliente, podrá notificar al Gerente de Servicios quien, en conjunto con el representante de ventas del Cliente, se reunirán con el Cliente para identificar sus necesidades, establecer los mecanismos de continuación, renovación o modificación del servicio de Expertise Connect y explicar los pasos a seguir.

6. Reunión de cierre de Servicio.

De no existir continuación, renovación de los servicios de Expertise Connect y habiéndose alcanzados los Criterios de Término de éste, el Gerente de Servicios de IBM y su contraparte en el Cliente, se reunirán a formalizar el término de este a través de un Acta de Cierre.

Modelo de Gobierno.

El propósito de un modelo (plan) de gobierno es que a partir de la realización de diferentes comités tanto el Cliente como IBM, puedan ir midiendo los resultados del servicio de Expertise Connect. En este sentido, tanto los objetivos, expectativas y metas definidos serán la base para monitorear y evaluar el desempeño y los resultados.

Los siguientes comités serán llevados a cabo considerando la participación de los equipos de ambas partes identificados en la sección Equipos de las partes.

IBM será responsable de redactar las minutas y documentos en las que se reflejará el desarrollo de cada uno de los temas tratados, los acuerdos, los problemas, y las acciones comprometidas con sus responsables y tiempos, con el fin de llevar a cabo un seguimiento detallado a los diferentes aspectos del Servicio.

1. Comité Operativo.

El objetivo de este comité es el de realizar la gestión operativa del servicio. Deberá estar conformado por los Gerentes de Servicio, los especialistas técnicos del CLIENTE y de IBM y de ser necesario podrá contar con otros participantes. Se reunirá semanalmente durante los períodos de mayor actividad o criticidad del contrato o cuando los Gerentes de Servicio lo requieran.

Debe dar solución o acciones de solución a inconvenientes presentados durante el Servicio siempre y cuando estos no afecten al mismo en alcance, tiempo y costos, así como alertar a los miembros del Comité Ejecutivo sobre situaciones que excedan su competencia.

Objetivos:

1. Revisar el alcance del Servicio;
2. Resolver los problemas o alertar a los miembros del Comité Ejecutivo del Servicio sobre inconvenientes presentados en el desarrollo y coordinar una reunión extraordinaria con dicho comité en caso de ser necesario;
3. Preparar las reuniones periódicas de seguimiento;
4. Acordar e implantar los Procedimientos de Control de Cambios;
5. Determinar prioridades y acordar el planeamiento detallado para las diferentes actividades;
6. Identificar los recursos necesarios para realizar las actividades;
7. Resolver los conflictos y problemas que se presenten durante la ejecución del Servicio. En caso de no ser posible, los Gerentes de Servicio los comunicarán en la reunión del Comité Ejecutivo, con las recomendaciones del caso para su solución en ese Comité;
8. Coordinar las aprobaciones por parte del CLIENTE de las minutas y documentos correspondientes

2. Comité Técnico/Arquitectura

El objetivo de este comité es el de realizar la gestión técnica del servicio. Deberá estar conformado por el SME del CLIENTE y de IBM y de ser necesario podrá contar con otros participantes. Se reunirá mensualmente durante los períodos de mayor actividad o criticidad del contrato.

Debe dar solución o acciones de solución a inconvenientes técnicos presentados durante el Servicio que se hayan identificado en el Comité Operativo, y que por nivel de detalle técnico requieren una revisión con personal técnico especializado (ej: arquitectura).

Los Objetivos de Comité Técnico serán:

1. Asesorar técnicamente al Comité Operativo;
2. Revisar los problemas y requerimientos técnicos que se hayan identificado en el Comité Operativo;
3. Mantener actualizado el diagrama de arquitectura;
4. Planificar la ruta de evolución de los productos relacionados al servicio EC;
5. Realizar seguimiento diario en situaciones críticas;

3. Comité Ejecutivo

El comité ejecutivo sesionará a lo menos mensualmente, y participarán los Sponsor y Gerente de Servicio de las partes.

El objetivo del comité ejecutivo será informar a los Sponsor del estado del servicio, plantear riesgos y planes de contingencia, presentar oportunidades, tomar decisiones respecto de la evolución del servicio y también la instancia de reunión podrá utilizarse como punto de escalamiento para situaciones que a nivel operativo no puedan ser resueltas.

Matriz de Responsabilidades de las Partes (RACI).

La siguiente tabla define el concepto asociado a las letras R, A, C, I:

Rol	Descripción	
R	Responsable	Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Es quien debe ejecutar las tareas.
A	Aprobador	Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

Servicios de Expertise Connect		
Responsabilidades de las Partes		
	IBM	Cliente
1. Designar los responsables de cada rol definido en sección 4 de IBM	R,A	I
2. Designar los responsables de cada rol definido en sección 4 de EL CLIENTE	I	R,A
3. Establecer y facilitar reuniones con el Ejecutivo de IBM para revisar el progreso y abordar proactivamente los problemas abiertos y acordar	R	I

Servicios de Expertise Connect		
Responsabilidades de las Partes	IBM	Cliente
acciones de mitigación.		
4. Proporcionar una única persona de contacto para la escalación ejecutiva en IBM Technology Expert Labs.	R	I
5. Establecer y mantener las comunicaciones del Servicio a través del Gerente de Servicio de EL CLIENTE	R,A	I
6. Revisar el plan de trabajo y las responsabilidades contractuales de ambas partes entre los Gerentes de Servicio de IBM y EL CLIENTE, así como el equipo del Servicio.	R,A	R,A
7. Dar seguimiento y control del Servicio, así como informar del avance del mismo.	R	I
8. Coordinar, gestionar y/o ejecutar las actividades definidas en la sección 3 Alcance del Servicio.	R,A	R,A
9. Revisar y resolver las posibles desviaciones del Servicio con el Gerente de Servicio de EL CLIENTE.	A	R
10. Revisar y resolver las posibles desviaciones del Servicio con el Gerente de Servicio de IBM.	R	A
11. Implantar el Procedimiento de Control de Cambios del Servicio descrito en el Anexo A de esta Declaración de Servicios, en conjunto con el Gerente de Servicio de EL CLIENTE.	R	R
12. Ejecutar el Servicio de acuerdo con lo definido en este documento	R	R
13. 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 los Productos de Software que se encuentra sujeta a esta Declaración de Servicios. Observación: El Servicio será suspendido si no hay un contrato Passport vigente, y de la misma forma si el/los productos(s) sale(n) de soporte. El Servicio EC 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 Servicio, IBM se reserva el derecho de revisar y ajustar los precios de los servicios ofertados o los términos y condiciones de la presente Declaración de Servicios, lo que llevará a cabo a través del Procedimiento de Control de Cambios del Anexo A.	C,I	R
14. 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 Declaración de Servicios. Observación: 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.	I	R,A
15. 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 3 Alcance del Servicio, o de resolver o proporcionar los elementos faltantes que eventualmente se hayan detectado durante la Reunión	C,I	R,A

Servicios de Expertise Connect		
Responsabilidades de las Partes	IBM	Cliente
de Inicio de Servicios.		
16. Implementación o no implementación de cualquier acción preventiva o correctiva recomendada por IBM para resolver un problema	C,I	R,A
17. Designar por lo menos un interlocutor válido en cada uno de los tres niveles descritos en la sección 4 subsección Equipo de EL CLIENTE.	I	R,A
18. Proveer a IBM toda la información de diagnósticos relevante y disponible correspondiente a problemas para los que EL CLIENTE solicite asistencia bajo la Sección 3 Alcance de Servicio.	I	R
19. Proporcionar toda la información y los materiales que razonablemente se requieran a fin de permitirle a IBM ejecutar el Servicio EC. Observación: 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 Servicios, si los hubiere, que surjan de información y materiales imprecisos, incompletos o de otra manera defectuosos provistos por EL CLIENTE.	I	R
20. 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 Servicio. Será responsabilidad de EL CLIENTE asegurar que los sistemas y programas cumplan con los requisitos de esas leyes, reglamentaciones y estatutos.	I	R,A
21. Proveer acceso remoto a IBM a los sistemas soportados bajo esta Declaración de Servicios 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 Servicios descritos en esta Declaración de Servicios. 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. Observación: 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.	I	R
22. 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 Servicio.	C,I	R
23. Realizar el afinamiento y las tareas que afecten los sistemas operativos y productos de software diferentes a los cubiertos por el Servicio EC.	C,I	R
24. Proveer a los profesionales designados por IBM el acceso a sus edificios y sistemas, espacio de trabajo y acceso telefónico e internet para los especialistas de IBM, tal de brindar el servicio en sus dependencias cuando sea necesario, previo acuerdo entre las partes, sin cargo alguno para IBM.	I	R

Servicios de Expertise Connect		
Responsabilidades de las Partes	IBM	Cliente
25. Implementación o no implementación de cualquier acción preventiva o correctiva recomendada por IBM para resolver un problema;	C,I	R,A
26. Designar un contacto principal cuyas responsabilidades incluyen: - obtener y proporcionar información, datos y decisiones dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la solicitud de IBM, a menos que EL CLIENTE e IBM acuerden por escrito un tiempo de respuesta diferente; - revisar con IBM cualquiera de sus requisitos de factura o facturación. Dichos requisitos que se desvían del formato de factura estándar de IBM o de los procedimientos de facturación pueden afectar el precio; y - obtener cualquier aprobación y permitir el acceso necesario para que IBM acceda y utilice sus recursos y sistemas en la medida necesaria para que IBM proporcione los Servicios.	I	R,A
27. Comunicar los detalles de los Especialistas técnicos de EL CLIENTE al comienzo del Período del Contrato y comunicar cualquier cambio de los Especialistas técnicos de EL CLIENTE por escrito a IBM con 30 días de anticipación a través del personal asignado de Expertise Connect o a través del Portal de Éxito del CLIENTE;	I	R
28. Notificar a IBM si los requisitos del Servicio del CLIENTE han cambiado y solicitar una revisión del Servicio actual. Observación: Los requisitos del Servicio modificados pueden tener un impacto en los cargos del Servicio.	C,I	R
29. Proporcionar a IBM toda la información de diagnóstico relevante y disponible relacionada con los Problemas para los cuales EL CLIENTE solicita asistencia en virtud de este SOW.	C,I	R
30. Proporcionar toda la información y los materiales razonablemente necesarios para permitir que IBM preste los Servicios, si corresponde. Observación: EL CLIENTE acepta que toda la información divulgada o que se divulgará a IBM es y será verdadera, precisa y no engañosa en ningún aspecto material. IBM no será responsable de ninguna pérdida, daño o deficiencia en los Servicios, si los hubiere, que surjan de información y materiales inexactos, incompletos o defectuosos proporcionados por EL CLIENTE.	I	R
31. Asegurar de que solo los Servicios de acceso de los Especialistas técnicos de EL CLIENTE se definen en este SOW, y que no se produzca ningún uso indebido del acceso de un Contacto designado. Observación: Si IBM informa de una supuesta infracción del uso de Contacto designado, EL CLIENTE investigará y tomará las medidas adecuadas para garantizar que no se haya producido dicha infracción o, si se ha producido, tomará medidas correctivas para resolver el problema. Cualquier uso indebido del acceso de un Contacto designado, como un Contacto designado que comparte su acceso a los Servicios con alguien que no tiene derecho, puede resultar en la terminación de los privilegios de soporte de ese Contacto designado.	I	R
32. IBM emitirá los entregables definidos en el Anexo D en la frecuencia definida en dicha sección.	R	A

Servicios de Expertise Connect		
Responsabilidades de las Partes	IBM	Cliente
33. El CLIENTE deberá aprobar los entregables de acuerdo a lo indicado en el anexo B de aceptación de entregables.	I	R
34. El cliente debe proporcionar los puestos de trabajo necesarios para que los consultores IBM puedan conectarse de forma física.	I	R
35. El cliente debe proporcionar las herramientas necesarias para que los consultores IBM puedan conectarse de forma remota a los productos	I	R

Gestión de la Configuración.

Se utilizará para identificar, planificar y gestionar todos los productos de trabajo identificados como críticos para la ejecución del servicio, sean estos técnicos o administrativos.

Las actividades de Gestión de configuración ocurren durante todas las fases del servicio, desde el inicio de éste y hasta su término.

Será en la reunión de inicio de servicios descrita descrito en el Modelo de Interacción entre las partes, donde el Gerente de Servicio de IBM y el Gerente del Cliente acordarán tanto las herramientas a utilizar para esta gestión, como el procedimiento a seguir y sus responsables e identificarán todos los componentes del servicio que estarán afectos y serán controlados por esta Gestión.



5. Anexo B. Mantenimiento de Componentes de Hardware Appliance

5.1 Solución propuesta

En esta sección detallamos el alcance de cada uno de los componentes de la solución que como IBM proponemos a UAE DIRECCION NACIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.

5.2 Detalle de Equipos para Mantenimiento de Hardware

Tipo	Modelo	Serie	Nivel de servicio	Fecha Inicio	Fecha fin
4412	Q3B	J12EDKR	On-site Repair,ORT=SD,24x7	30/07/2025	29/07/2027
4412	Q3B	J12ELG5	On-site Repair,ORT=SD,24x7	30/07/2025	29/07/2027
4412	Q3B	J12ELGM	On-site Repair,ORT=SD,24x7	30/07/2025	29/07/2027
4412	Q3B	J12ELGF	On-site Repair,ORT=SD,24x7	30/07/2025	29/07/2027
4412	Q2A	J12HB28	On-site Repair,ORT=SD,24x7	30/07/2025	29/07/2027
4412	Q2A	J12H1NM	On-site Repair,ORT=SD,24x7	30/07/2025	29/07/2027
4412	Q3B	J12ELF2	On-site Repair,ORT=SD,24x7	30/07/2025	29/07/2027
4412	Q3B	J12ELF8	On-site Repair,ORT=SD,24x7	30/07/2025	29/07/2027

5.2.1 Gerenciamiento de Proyectos

5.2.1.1 Descripción

Una comunicación continua constituye la base de la exitosa ejecución de un servicio. IBM pondrá a disposición un punto focal con el cual canalizar las inquietudes o necesidades relacionadas exclusivamente a lo que respecta al alcance de los servicios detallados en la presente propuesta.

5.2.1.2 Duración del Servicio

Fecha de inicio: 30 de julio de 2025

Duración: 24 meses

5.2.2 Criterios de terminación

Se considerará culminado el Servicio mensualmente con su disponibilidad.

5.2.3 Responsabilidades particulares del Cliente

A continuación, se detallan las responsabilidades particulares del Cliente:

- Definir y comunicar a IBM al inicio del Servicio el o los responsables del seguimiento del servicio

5.2.4 Premisas y condiciones generales

Los Servicios descritos en la presente Propuesta han sido diseñados sobre la base de los supuestos o premisas indicadas a continuación. Si ellos no se cumplen esto podría incidir en el alcance, costo y/o plazos del Servicio, lo cual será manejado a través del Procedimiento de Control de Cambios.

- El Cliente cuenta con todo el Hardware y el Software necesario para la realización de las tareas descritas en la sección “Alcance del Servicio”, salvo aquel que será provisto por IBM de conformidad con lo expresamente señalado en esta Propuesta.
- Todos los equipos involucrados en los Servicios objeto de esta Propuesta, deberán estar físicamente instalados de acuerdo con las especificaciones del fabricante cumpliendo con los requerimientos eléctricos y ambientales requeridos.
- Los Servicios detallados no reemplazan la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de equipos y programas.
- No forma parte de los Servicios cualquier trabajo, Servicio o equipo que no esté expresamente detallado en esta Propuesta.
- Serán imputables al Cliente los costos adicionales en que IBM incurra derivados de las demoras que eventualmente se produzcan en el proyecto por el incumplimiento en los plazos definidos de actividades bajo responsabilidad del Cliente.
- Cualquier Producto o Servicio adicional, no incluido dentro del alcance del Servicio, pero necesario para que IBM preste el mismo, será de cuenta y cargo del Cliente.

5.3 *Servicios para la actualización de componentes de hardware appliance*

Bajo los términos de este Anexo, IBM procurará, en nombre del Cliente, Máquinas y/o Programas de fabricantes originales que no sean de IBM (OEM de Lenovo) (colectivamente, Productos OEM) para cumplir con los pedidos realizados por el Cliente a IBM. Los detalles específicos del pedido se especificarán en el Anexo aplicable para la transacción específica e incluirán la descripción del producto, cantidad, ubicación y calendario de entrega, y otros detalles relacionados.

El Contacto Técnico Principal (PTC) del Cliente y el punto focal de IBM trabajarán conjuntamente para establecer el calendario de pedidos de productos, la fecha de entrega solicitada y el envío a una ubicación designada.

IBM no tomará posesión de ningún Producto OEM bajo esta Propuesta. Al realizar pedidos de productos, el Cliente debe programar el momento de los pedidos de forma que esté preparado para recibir los Productos Lenovo en conformidad con el Anexo.

Los pedidos del Cliente son definitivos al ser recibidos por IBM. No se permiten devoluciones de productos por conveniencia.

IBM gestionará la adquisición, el cumplimiento y la relación con el proveedor para todos los pedidos del Cliente bajo este Anexo. IBM organizará el envío de los Productos Lenovo pedidos a la ubicación designada por el Cliente. La titularidad y el riesgo de pérdida de los Productos Lenovo se transfieren de Lenovo al Cliente en el momento de la entrega al transportista designado por Lenovo para el envío. Los Productos Lenovo están cubiertos por un seguro, pagado por Lenovo, hasta que sean entregados a la ubicación designada por el Cliente.

Al recibir los Productos, el Cliente se compromete a notificar de inmediato a IBM sobre cualquier pérdida o daño para que IBM pueda coordinar la resolución con el OEM.

Los Productos OEM pueden incluir código máquina, código interno con licencia, firmware, software o equivalente, cada uno de los cuales está protegido por derechos de autor y se licencia (no se vende) y se rige por el acuerdo de licencia de usuario final (EULA) del OEM o equivalente. IBM no es parte de ningún EULA del OEM ni de documento similar. Para cualquier licencia de software, el Cliente celebrará el acuerdo de licencia directamente con el OEM.

Los cargos por la adquisición de productos se especifican en el Formulario de Pedido que forma parte de este Anexo.



5.3.1 Descripción de la actualización de componentes de hardware appliance

1x Servidor ThinkSystem SR650 V3 2U, con:

- Processors: 2x Intel Xeon Gold 6526Y 16C 195W 2.8GHz Processor (5th Gen: Emerald Rapids)
- Memory 256GB RAM: 8x ThinkSystem 32GB TruDDR5 5600MHz (2Rx8) RDIMM
- Internal Drives:
 - 1x ThinkSystem 2U 8x2.5" SAS/SATA Backplane
 - 1x ThinkSystem RAID Controller 540-8i PCIe Gen4 12Gb Adapter
 - 2x ThinkSystem 2.5" 480GB SSD Read Intensive SATA 6Gb Hot Swap (RAID1: Boot O.S)
- OS & Software
 - 1x Lenovo XClarity Pro Per Managed Endpoint SW S&S (1GbE Management IPMI XCC2) => Label 3 de la imagen de la documentación.
 - 1x Lenovo XClarity XCC2 Platinum Upgrade (FOD)
 - 1x RHEL Server Physical or Virtual Node, 2 Skt Standard Subscription w/Lenovo Support 3Yr
- Network PCI Connectivity
 - 1x ThinkSystem Intel I350 1GbE RJ45 4-Port OCP Ethernet Adapter V2 => Label 2 de la imagen de la documentación.
 - 1x ThinkSystem Intel E810-DA2 10/25GbE SFP28 2-Port PCIe Ethernet Adapter & 2x Dual Rate 10G/25G SR SFP28 Transceiver => Label 4 de la imagen de la documentación.
 - 1x ThinkSystem Intel E810-DA4 10/25GbE SFP28 4-Port PCIe Ethernet Adapter & 4x Dual Rate 1G/10GB SFP Transceiver => Label 5 de la imagen de la documentación.
- Power
 - 2x ThinkSystem 1100W 230V/115V Platinum Hot-Swap Gen2 Power Supply v3
 - 2x 1.5m, 13A/100-250V, C13 to C14 Jumper Cord
- Others
 - 6x ThinkSystem 2U V3 Standard Fan Module
 - 1x ThinkSystem Toolless Slide Rail Kit v2 with 2U CMA (Cable Management Arm)
 - 1x ThinkSystem 2U V3 EIA Latch Standard
- Security
 - 1x TPM 2.0
 - 1x Disable IPMI-over-LAN



- 1x ThinkSystem V3 2U Security Bezel
- SERVER PREMIER 24X7 4HR RESP
 - 1x Premier 24x Months 24x7 4hr Resp
- SERVER INSTALLATION
 - 1x Hardware Installation (Business Hours)
 - 1x Base Operating System or Hypervisor Installation

Part Number	Description	Qty
7D75-CTO	ThinkSystem SR650V3 -	1
5641PX3	XClarity Pro, Per Endpoint w/3 Yr SW S&S	1
7S0FCTO1WW	Red Hat Linux w/Lenovo Support	1
5374CM1	Configuration Instruction	1
7S0XCTO5WW	XClarity Controller Platin-FOD	1
7Q01CTSAWW	SERVER KEEP YOUR DRIVE ADD-ON	1
7Q01CTS4WW	SERVER PREMIER 24X7 4HR RESP	1
7Q13CTOSWW	SERVER INSTALLATION	1
5AS7A78951	Base Operating System or Hypervisor Installation	1

Cobertura 24x7 - El tiempo de respuesta está garantizado en un máximo de cuatro horas para todos los incidentes reportados.

El Cliente acepta recibir los Productos No-IBM objeto de esta Propuesta a los sesenta (60) días calendario, contados a partir de la Orden de Compra emitida por IBM al fabricante.

5.3.2 Servicios de Mantenimiento de componentes de hardware appliance

IBM proporcionará los siguientes Servicios de Mantenimiento, descritos en detalle en este Anexo, que se incorporan aquí por referencia. La Solución de Mantenimiento Gestionado para Productos Lenovo se entrega bajo los términos disponibles en: <https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms/?id=Z126-7719&cc=us&lc=en>.

5.3.3 Soporte Multiproveedor Integrado (IMS) de IBM

IBM proporcionará el mantenimiento correctivo de hardware (el diagnóstico y la sustitución de los componentes de hardware con Unidades de Sustitución en Campo [FRU]) para las Máquinas de Soporte Multiproveedor Integrado (IMS) aptas, tal como se describe a continuación (el Servicio). IBM es el único punto de contacto del Cliente para el Servicio. Para identificar completamente todas las FRU aptas para el Servicio, es posible que se requiera una identificación del inventario del Cliente.

IBM requiere un máximo de 30 días para iniciar el soporte en las nuevas Máquinas IMS Aptas que el Cliente añada a esta Especificación de Trabajo (Anexo) o reubique.

IBM llevará a cabo una solución de problemas inicial de forma remota para las Máquinas IMS Aptas, que incluye:

- a. problemas con el uso del hardware, la configuración y la resolución de problemas;

- b. determinación del problema inicial para las solicitudes de servicio;
- c. para el soporte presencial, enviar un técnico de Servicio si, al exclusivo criterio de IBM, se requiere soporte presencial para un problema de hardware; y
- d. para las opciones de soporte de Sustitución Anticipada, suministrar una FRU de sustitución al Cliente, para la instalación del Cliente, siempre que IBM determine que debe sustituirse un componente de hardware. Las FRUs se suministran utilizando el transportista preferido del remitente. Las FRUs pueden ser nuevas o equivalentes a nuevas.

IBM proporcionará el servicio de reparación de la configuración base del fabricante para cada modelo cubierto de Máquina Elegible que no sea de IBM especificado en el Documento. La reparación para máquinas que no sean de IBM está sujeta a la disponibilidad de piezas y soporte técnico. Las piezas de reparación serán funcionalmente equivalentes a las sustituidas, pueden ser nuevas o usadas, y pueden haber sido fabricadas por un fabricante distinto al original. Previa notificación por escrito, IBM puede retirar la cobertura de una Máquina Elegible que no sea de IBM debido a la falta de soporte técnico o piezas de reparación disponibles.

5.3.4 Sustitución de Componentes de Hardware y Autorización de Devolución del Material para Piezas de Sustitución Anticipada

Si la resolución de un caso de soporte iniciado con el RSC (Centro de Soporte Remoto) de IBM es un error de hardware, el Cliente notificará a IBM su intención de devolver dicho hardware en un plazo de 15 días naturales desde la resolución del caso de soporte. La sustitución de hardware está sujeta al procedimiento de Autorización de Devolución del Material (RMA). Si no se devuelven los componentes de hardware en el plazo especificado de 15 días, o si se devuelven en un estado inaceptable, IBM podrá facturar al Cliente por el coste de los componentes de hardware de sustitución suministrados, calculado según el precio de catálogo actual. El Cliente acuerda pagar de acuerdo con lo anterior. El Cliente se asegurará de que el hardware anómalo devuelto esté libre de restricciones u obligaciones legales que impidan su sustitución y devolverá cada FRU individualmente en un envío aparte.

5.3.5 Exclusiones de Servicio

El Servicio no incluye lo siguiente:

- a. la realización de instalación o personalización de hardware y la instalación, configuración o personalización de software;
- b. la entrega de cualquier actualización de hardware o memoria necesaria para ejecutar software nuevo o actualizado;
- c. el servicio de características, componentes, dispositivos o software que no hayan sido proporcionados por el fabricante o IBM;
- d. la entrega de accesorios y la provisión de elementos o el reemplazo de consumibles, excepto si el Cliente puede adquirir la Opción de Mantenimiento de baterías de la Sección descrita anteriormente;
- e. servicio de hardware dañado por mal uso, accidente, modificación, entorno físico u operativo inadecuado, mantenimiento inadecuado por parte del Cliente, o servicio de hardware utilizado de forma distinta a la especificada en la documentación suministrada por el fabricante; o servicio de hardware con etiquetas de identificación de la máquina o de las piezas retiradas o alteradas;
- f. fallos causados por un producto del que IBM no es responsable, trabajos eléctricos o en el sitio externos al hardware;
- g. el preensamblaje de las FRUs enviadas al Cliente bajo las opciones de soporte de Sustitución Anticipada;
- h. software, pantallas de proyectores, lámparas de techo, estructuras de iluminación, retroiluminación, muebles (mesas), ensamblajes de estructuras, kits de accesorios, componentes no estándar o suministrados por el Cliente como micrófonos, pantallas, desgaste normal y la quema de bombillas estándar para productos de videoconferencia;
- i. la transferencia de licencias o claves de licencia de un componente sustituido a las FRUs de sustitución; la recuperación o transferencia de datos software, configuraciones o aplicaciones a las FRUs de sustitución; y la resolución de problemas de software o la realización de un Análisis de Causa Raíz (RCA) del componente defectuoso;
- j. servicios relacionados con problemas que surjan de modificaciones, personalizaciones o mejoras del software por parte del Cliente o de terceros;



- k. tránsito o reubicación de hardware y servicios relacionados, incluyendo servicios para remediar cualquier daño asociado;
- l. suministro de accesorios, baterías, suministros o sustitución de piezas desechables, incluidos, entre otros, cables de alimentación, kits de montaje en bastidor y cables; y
- m. Servicios de educación, formación y consultoría para clientes.

5.3.6 Objetivos de Tiempo de Respuesta

IBM toma todas las medidas necesarias comercialmente para responder dentro de los plazos de respuesta estimados, de acuerdo con la gravedad del problema y la hora a la que el Cliente notifique el problema. La respuesta inicial de IBM puede resolver el problema o constituir la base para determinar si se requieren acciones adicionales.

Tras haber constatado el problema, si IBM determina que es necesario un Servicio presencial, se enviará un técnico del servicio a la Ubicación especificada para su reparación. En este momento comienza la medición del objetivo de tiempo de respuesta in situ.

Los tiempos de respuesta son solo objetivos. IBM no se hace responsable de los retrasos causados por problemas de sistemas y redes.

El plazo de respuesta estimado de contacto, tal como lo mide IBM, es el período de tiempo que transcurre entre que se registra la solicitud de servicio del Cliente como una llamada susceptible de servicio en el Sistema de Gestión de Llamadas de IBM y el momento en el que el representante de servicio técnico de IBM se pone en contacto con el Cliente para iniciar la identificación del problema. Este contacto puede realizarse mediante una llamada telefónica, un correo electrónico o cualquier otro método electrónico.

El tiempo de respuesta presencial previsto lo mide IBM en el momento en que el representante de servicio técnico de IBM llega a ubicación de la Máquina Apta del Cliente.

IBM realiza esfuerzos comercialmente razonables para responder dentro de los objetivos de tiempo de respuesta previstos en función de la gravedad del problema y del momento en que el Cliente notifica el problema. La respuesta inicial de IBM puede resolver el problema o bien constituir la base para determinar si se requieren acciones adicionales. Los tiempos de respuesta son solo objetivos. Las definiciones de gravedad están publicadas en: <https://www.ibm.com/support/pages/node/739151>.

Plazos de respuesta estimados de servicio remoto					
	Cobertura	Nivel de gravedad 1	Nivel de gravedad 2	Nivel de gravedad 3	Nivel de gravedad 4
Basic	9x5	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas

Plazos de respuesta estimados de servicio presencial					
	Cobertura	Nivel de gravedad 1	Nivel de gravedad 2	Nivel de gravedad 3	Nivel de gravedad 4
Basic	9x5	NBD*	NBD*	Acordado mutuamente	Acordado mutuamente

* NBD Siguiente Día Hábil

* ND Día siguiente

5.3.7 Responsabilidades del Cliente

El Cliente acuerda:

- a. ponerse en contacto con IBM para todas las solicitudes de Servicio;
- b. bajo demanda, proporcionar a IBM acceso temporal al hardware del Cliente a través del módem o de Internet para el diagnóstico y la corrección remota de problemas. El Cliente es responsable de suministrar el módem y las líneas telefónicas requeridas en las instalaciones del Cliente y proporcionar acceso temporal de usuario a IBM para el hardware mientras esté bajo control del Cliente. El Cliente sigue siendo responsable de la seguridad de la información. El Cliente acuerda mantener los procedimientos para la reconstrucción de archivos, datos y programas perdidos o alterados;
- c. seguir todas las directrices proporcionadas por el fabricante y por IBM (como los manuales del operador y los procedimientos de realización de llamadas) relacionadas con las responsabilidades del operador, los procedimientos de mantenimiento y los suministros antes de realizar una solicitud de Servicio;
- d. para las opciones de soporte de Sustitución Anticipada, realizar todas las actividades presencial para quitar y sustituir un componente o chasis para el que se ha enviado un elemento de sustitución al Cliente para resolver un problema de hardware notificado. Asimismo, el Cliente acuerda volver a empaquetar el componente o chasis sustituido en el mismo contenedor en el que ha llegado el elemento de sustitución, siguiendo atentamente las instrucciones incluidas de empaquetado de autorización de devolución del material. El Cliente será responsable de pagar el precio de lista vigente en ese momento por cualquier pieza sustituida que no se devuelva (o que esté en tránsito con la prueba de envío de devolución archivada) en un plazo de 15 días naturales a partir de la entrega de la pieza de sustitución en la Ubicación Especificada del Cliente;
- e. para las opciones de soporte de Sustitución Anticipada, garantizar que haya disponible un representante del Cliente para recibir la FRU en los sitios sin personal;
- f. proporcionar registros o cualquier información adicional necesaria para realizar el Servicio según lo solicitado por IBM;
- g. notificar por escrito a IBM con un mes de antelación los traslados, las adiciones o las supresiones de hardware. El Cliente acuerda, además, notificar a IBM cualquier modificación de la configuración del hardware, incluidos los cambios o las actualizaciones a FRUs que no estuvieran en la configuración original, dentro de un plazo de 30 días tras la modificación; y
- h. software de copia de seguridad (cualquier versión de los programas de software del sistema operativo con licencia o programas de software con licencia que estén instalados en el hardware), imágenes y configuraciones de forma periódica y conforme a lo permitido en el acuerdo de licencia de software correspondiente.

Para el Servicio presencial, el Cliente también acuerda:

- a. asegurarse de que todo el hardware está instalado de forma que se pueda acceder al hardware ajustándose a los requisitos de las leyes locales sobre trabajos en altura. Si la legislación local permite el uso de una escalera de mano y es necesaria para alcanzar el hardware, asegurarse de que la ubicación donde se utilizará la escalera de mano es nivelada, libre de obstáculos o restos de suciedad y adecuada para utilizar de forma segura una escalera de mano;
- b. proporcionar una herramienta como, por ejemplo, un gato elevador de palés, un carrito portátil o una carretilla elevadora, y operar la herramienta para mover la FRU de sustitución desde el muelle de carga o el área de entrega del Cliente a la ubicación de instalación, cuando se determine que hay que sustituir una FRU que pese más de 17,69 kg (39 libras). Una vez sustituida la FRU, deberá mover la FRU sustituida desde la ubicación de instalación al muelle de carga o el área de entrega; y
- c. proporcionar protección de seguridad para el personal de Servicio cuando deban trabajar en sitios sin personal del Cliente.



5.3.8 Responsabilidades generales de IBM y del Cliente

Responsabilidades de IBM

IBM designará un Coordinador de Proyecto, el cual será responsable de:

- Dar seguimiento, control del Servicio.
- Revisar y resolver las posibles desviaciones del Servicio con el Coordinador de Proyecto del Cliente.
- Coordinar y gestionar las actividades técnicas del personal del proyecto de IBM.
- IBM será responsable de la ejecución de los Servicios objeto de esta Propuesta, de acuerdo al alcance definido en la Sección Alcance del Servicio de este documento.

Responsabilidades del Cliente

Antes del inicio del Servicio, el Cliente designará un Coordinador de Proyecto, a quien serán dirigidas todas las comunicaciones relacionadas con el Servicio, y quien tendrá la autoridad de actuar en nombre del Cliente a todos los aspectos de esta Propuesta. El Coordinador de Proyecto del Cliente tendrá como tareas:

- Participar en las reuniones de estado de avance del Servicio con el equipo de proyecto de IBM, cuando sea requerido.
- Ayudar a resolver eventuales problemas en el Servicio y escalar los temas dentro de la organización del Cliente, conforme sea necesario.
- Resolver las desviaciones del plan de proyecto que puedan ser causadas por el Cliente.

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 requerido, protección de pérdidas ocasionadas por amenazas naturales, accesos forzados, actos de violencia y sabotaje interno.

El Cliente es responsable de tomar medidas necesarias para salvaguardar la integridad y seguridad del software y datos usados en este 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 del Cliente.

Consentimientos Requeridos

El Cliente será responsable de obtener y proveer en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles a IBM todos los Consentimientos Requeridos que sean necesarios para que IBM provea los Servicios descritos en esta Propuesta, salvo en los casos donde sea requerido e informado un plazo distinto. Un Consentimiento Requerido significa cualquier consentimiento o aprobación que se requiera para darle a IBM y a sus subcontratistas el derecho o la licencia para acceder, usar y/o modificar (incluyendo crear trabajos derivados) el hardware, software, firmware y otros Productos que el Cliente use, sin infringir los derechos de propiedad o de licencia (incluyendo patentes y copyright) de los proveedores o propietarios de esos Productos.

El Cliente indemnizará, defenderá y resguardará a IBM, sus subcontratistas y subsidiarias de mayoría propietaria de y contra cualquier y todo reclamo, pérdida, responsabilidad y daño (incluyendo honorarios razonables de abogado y costos) que surjan de o que se relacionen con cualquier reclamo (incluyendo infracción de patente y copyright) interpuestos contra IBM, y que se alegue que se han producido debido a una falta por parte del Cliente en la provisión a IBM de cualquier Consentimiento Requerido.

IBM quedará relevada del cumplimiento de cualquier obligación que pueda verse afectada debido a que el Cliente no haya provisto prontamente a IBM cualquier Consentimiento Requerido.



FIN DEL DOCUMENTO