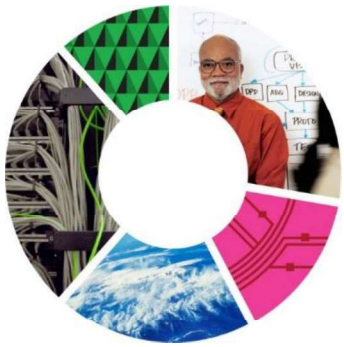


Propuesta preparada para Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

---

IBM de Colombia S.A.S.

Carrera 53 No. 100-25, Bogotá, Colombia

Propuesta No.: SW-CO251202201884-1

Fecha: 16 de diciembre de 2025

DIAN

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Introducción

Nombre de Cliente:	**Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales**
Dirección:	**Cra 8 # 6 C 38 P5 111711 Bogota D.C Colombia**
Cliente N°:	**321010**
Propuesta N°:	**SW-CO251202201884-1**
Fecha	**16 de diciembre de 2025**

Nos dirigimos a Uds. para presentarles los precios, términos y condiciones aplicables para la Provisión de Licencias de Uso de Programas y Prestación de Servicios detallados en el presente documento que da respuesta a su solicitud de cotización de fecha 7 de octubre de 2025.

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 Confidencial 4

2 Uso Exclusivo 4

3 Resumen Ejecutivo 4

4 Definiciones 4

5 Propuesta Técnica 5

5.1. Provisión de Licencias de Programas 5
5.1.1 Plazo de Entrega 5
5.1.2 End of Life (EOL) 5
5.1.3 Suscripción y Soporte 5
5.2. Alcance del Servicio – Expertise Connect 6
5.2.1. Descripción del Servicio 6
5.2.2. Programa para IBM EC 7
5.2.3. Modalidades del Servicio IBM EC 7
5.2.4. Entregables del Equipo de IBM 7
5.2.5. Tipos de actividades inherentes al Servicio IBM EC 8
5.3. Equipos de las Partes 8
5.4. Plan de Comunicaciones 9
5.5. Supuestos y Exclusiones 9
5.5.1. Supuestos Generales 9
5.5.2. Supuestos Particulares 10
5.5.3. Exclusiones del Servicio 11
5.6. Condiciones Generales del Servicio 12
5.6.1. Fecha de Inicio y Duración del Servicio 12
5.6.2. Criterios de Terminación 13
5.6.3. Horario de Prestación del Servicio 13
5.6.4. Opción de Renovación del Servicio 13

6. Propuesta Económica **14**

6.1. Precio de los Productos y Servicios 14
6.1.1. Cargo por única vez 14
6.1.2. Cargos para la Opción de Renovación de los Servicios Expertise Connect (EC) 14
6.1.3. Facturación y Pago de los Productos y Servicios 14
6.2. Pago 15
6.3. Validez de la oferta 15
6.4. Impuestos 15
6.5. Pago Fuera de Término 16

7. Términos y Condiciones Adicionales **17**

7.1. Orden de EL CLIENTE 17
7.2. Orden de Prelación de Términos y Condiciones 18
7.3. Seguridad 18
7.4. Protección de Tratamiento de Datos 18
7.5. Responsabilidades legales 18
7.6. Seguridad y Salud Laboral 18
7.7. Compromiso de No Contratación 19
7.8. Acceso, uso y/o modificación de Productos 19
7.9. Cargos de terceros o proveedores 19
7.10. Aceptación de la Propuesta 19
7.11. Consentimientos necesarios 19
7.12. Respaldos de la información 20
7.13. Cumplimiento de Exportación 20
7.14. Consideración Especial 20
7.15. Ley Aplicable y Jurisdicción 20
7.16. Estimaciones 20
7.17. Programas o Aplicaciones de Terceras Partes 21
7.18. Responsabilidad del cliente 21
7.19. Cláusula CRAD - Customer Request Arrival Date (Requerimiento del cliente para la fecha de Entrega) 21

8. Formalización de la Contratación **22**

Anexo A: Procedimiento de Control de Cambios del Servicio **23**

Anexo B: Aceptación de Entregables **24**

Anexo C: Procedimiento de Escalamiento **25**

Anexo D: Alcance detallado del Servicio Expertise Connect. **26**

Anexo E: Plan de Comunicaciones **29**

1 Confidencial

EL CLIENTE e IBM de Colombia S.A.S. (en adelante “IBM”) convienen en no revelar el contenido de la presente Propuesta, ni el contenido contractual relacionado con éste a terceras partes a menos que sean empleados de las partes con necesidades específicas de conocer su contenido, en cuyo caso dichos empleados deben comprometerse a no revelar la información confidencial relacionada con el Servicio objeto de la presente Propuesta.

2 Uso Exclusivo

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

3 Resumen Ejecutivo

El Objeto de esta Propuesta 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 Guardium Protection en forma remota por doce (12) meses con opción de renovación hasta doce (12) meses adicionales.

4 Definiciones

Los términos que aparecen en la presente Propuesta 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.

5 Propuesta Técnica

La presente propuesta tiene por objeto ofrecer a Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la la provisión de Licencias de Programas y Alcance de servicio Expertise Connect por parte IBM de Colombia S.A.S. (en adelante IBM) descritos en esta Propuesta.

5.1. Provisión de Licencias de Programas

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:

Item	Número de parte	Descripción	Cantidad	Fecha inicio	Fecha fin
1	E0A2FZX	IBM Security Guardium Package (Software) per 100 Resource Units Annual SW Subscription & Support Renewal	240	01-Jan-2026	31-Dec-2026
2	E0A2FZX	IBM Security Guardium Package (Software) per 100 Resource Units Annual SW Subscription & Support Renewal	240	01-Jan-2027	31-Dec-2027

Tabla 1. Licencias de programas

5.1.1 Plazo de Entrega

Los Productos detallados en la presente sección serán entregados al Cliente en un plazo estimado de 5 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.

5.1.2 End of Life (EOL)

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

5.1.3 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 12 (doce) meses, contados a partir de la fecha de inicio como se indica en 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 12 (doce) meses de Suscripción y Soporte de los Programas de Software de IBM, estos beneficios dejarán de estar disponibles para El Cliente.

Opciones de soporte empresarial	Necesidad del cliente	Funciones	Objetivo de respuesta inicial a la gravedad del caso	Costo
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	1er año incluido con la licencia del software

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

5.2. Alcance del Servicio – Expertise Connect

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

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 Anexo E.

5.2.1. 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

5.2.2 Programa para IBM EC, por el período contractual especificado en la sección 5.6.1. 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 5.2.2. Programa para IBM, las cuales están descritas en el Anexo D sección D1, para:

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

5.2.2. Programa para IBM EC

El alcance de esta Propuesta está sujeto a los productos de Software en la siguiente tabla:

Productos cubiertos
IBM Guardium Data Protection

*Cuenta con hasta cuatrocientos veinte (420) Horas para actividades para Apoyo localizado ante problemas y acompañamiento a nuevas iniciativas.

5.2.3. 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 seccion 5.2.2. Programa para IBM EC (ej:VPN).
- Los servicios están sujetas 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 Anexo A de este documento.

5.2.4. 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 Anexo B Aceptación de Entregables.

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

5.2.5. 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 Anexo D sección D1.

5.3. 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 esta Orden y Declaración de Servicios de acuerdo con lo detallado en la tabla descrita y acordada entre las partes en Anexo D sección D1.

Equipo IBM

Especialista Técnico (SME):

IBM proporcionará acceso a SMEs de acuerdo a la sección 5.2.2. 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 Anexo 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 Anexo 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 Anexo 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 Matríz 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 esta Orden y Declaración de Servicios. 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 Anexo E Plan de Comunicaciones

Especialistas Técnicos:

EL CLIENTE asignará los profesionales con conocimientos en las áreas requeridas para la ejecución del Servicio objeto de la presente Orden y Declaración de Servicios, con suficiente capacidad de acceso a los sistemas, 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 esta Orden y Declaración de Servicios.

5.4. Plan de Comunicaciones

La interacción entre las partes estará gobernada por el Plan de Comunicaciones que se detalla en el Anexo 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.

5.5. Supuestos y Exclusiones

Esta Declaración de Servicios 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 5.2. de Alcance del Servicio y en el Anexo 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 Anexo 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 Anexo C Procedimiento de Escalamiento.

5.5.1. Supuestos Generales

- Los recursos de IBM tendrán una asignación parcial, a no ser que se indique explícitamente lo contrario, en este sentido las actividades se ejecutarán en horas consecutivas y en horario hábil. No obstante, el esquema de trabajo será acordado por los Gerentes de Servicio en la Reunión de inicio de Servicios.
- El Servicio objeto de esta Declaración de servicios 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 Anexo 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 Anexo A de esta Declaración de Servicios.
- 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 prerrequisitos 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 SOW. 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.

5.5.2. 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 Anexo 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 sujeto a disponibilidad de los consultores IBM.

h) Respecto del volumen de horas contratadas por EL CLIENTE y referenciadas en el Anexo D de Apoyo localizado ante problema y 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.

5.5.3. 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 esta Declaración de Servicios, se consideran por fuera del alcance de esta.
- Cualquier actividad relacionada con productos que no formen parte de aquellos cubiertos por el Servicio EC y que están identificados en la sección 5.2.2. 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 esta Declaración de Servicios.
- Resolución de problemas con aplicaciones de software o adecuación de los mismos a la red.
- Resolución de problemas causados por acciones que no sean responsabilidad de IBM.

- Resolución de cualquier problema resultante de no aplicar las recomendaciones razonablemente justificadas de IBM y previamente aceptadas por EL CLIENTE.
- Actividades y documentación de Backup y Restore.
- Cualquier actividad relacionada con sistemas operacionales IBM (no incluidos como parte del alcance de esta Declaración de Servicios) 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.
- Esta Declaración de Servicios 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 Anexo A de esta Declaración de Servicios.
- Con el ánimo de evitar posibles confusiones durante la prestación del Servicio, reiteramos las siguientes actividades que no hacen parte del alcance del mismo, en esta Declaración de Servicios:
    - No incluye desarrollo de código, ni revisión de código de las aplicaciones
    - La administración de los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas, producción u otros)

5.6. Condiciones Generales del Servicio

5.6.1. Fecha de Inicio y Duración del Servicio

Fecha de inicio: Como se indica en la POE.

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

5.6.2. Criterios de Terminación

El Servicio Expertise Connect (EC) descrito en la sección 5.2. se considerará finalizado, cuando cualquiera de los siguientes eventos ocurra primero:

a) la duración del Servicio indicada en la sección 5.6.1. 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 la Orden y Declaración de Servicios.

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 Anexo B. Aceptación de Entregables.

5.6.3. Horario de Prestación del Servicio

El Servicio se ejecutará en días hábiles, de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a 17:00 horas. En caso de ser necesario brindar los Servicios fuera de estos días y horarios, la prestación de estos deberán ser solicitada por EL CLIENTE y será administrada mediante el Procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo A de esta Orden y Declaración de Servicios.

5.6.4. Opción de Renovación del Servicio

El Cliente tendrá la opción de extender la contratación de servicios opcionales a cada periodo, conforme lo establecido en la sección 6.1.2, mediante notificación escrita. Dicha notificación deberá ser emitida por un apoderado del Cliente, a través de cualquier medio de comunicación escrita válido que permita constatar su voluntad, y deberá ser aceptada por IBM. La notificación deberá ser dirigida a IBM con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de finalización del contrato, y el inicio de los servicios opcionales será inmediatamente consecutivo a la fecha de finalización del período actual de servicios, sin que ello implique la posibilidad de exceder los plazos estipulados en dicha sección.

6. Propuesta Económica

6.1. Precio de los Productos y Servicios

6.1.1. Cargo por única vez

El valor total por los Productos y Servicios incluidos en esta Propuesta es: **COP$ 960.968.611** (Novecientos Sesenta Millones Novecientos Sesenta y Ocho Mil Seiscientos Once pesos Colombianos) IVA incluido. Compuesto de la siguiente manera.

Descripción	Precio en Pesos Colombianos con IVA incluído
S&S Guardium Package	$ 577.934.029
Servicios IBM Expertise Connect	$ 383.034.582
Total	**$ 960.968.611**

6.1.2. Cargos para la Opción de Renovación de los Servicios Expertise Connect (EC)

Los cargos para la Opción de la Renovación de los Servicios descrita en la cláusula 5.6.4, son los establecidos en la siguiente tabla:

Tabla de Cálculo de Precios para ampliar el periodo de Contrato

ITEM		DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD	DURACIÓN	CARGO ANUAL COP (IVA incluído)	PRECIO TOTAL COP (IVA incluído)
AÑO 2						
1		Servicios Expertise Connect (EC)	Mes	12	383,034,582.00	383,034,582.00

6.1.3. Facturación y Pago de los Productos y Servicios

IBM facturará lo descrito en esta Propuesta a El Cliente mediante la forma de pago OTC (One Time Charge) en pesos Colombianos.

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.

6.2. Pago

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, o retornará al Cliente los montos que dicha diferencia genere; situación que las partes acuerdan, mediante la suscripción de este documento.

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

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

6.3. Validez de la oferta

La presente oferta tiene una validez hasta el **31 de diciembre 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.

6.4. Impuestos

El precio indicado en el presente documento incluye IVA. 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.

En el caso del impuesto de timbre que se llegase a causar, este será asumido enteramente IBM. 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, aceptando 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, tales como el certificado de dicha retención. Ante renovaciones y modificaciones que afecten el presente contrato, la responsabilidad del impuesto se mantendrá como se describe al inicio de esta cláusula, en virtud de la normatividad tributaria vigente.

6.5. Pago Fuera de Término

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

7. Términos y Condiciones Adicionales

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

i. 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.

ii. el Acuerdo Internacional de Licenciamiento de Programa ("IPLA"), publicado en http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/bla;

iii. el Acuerdo (Internacional Passport Advantage ("IPAA"), publicado en https://www.ibm.com/software/passportadvantage/pa_agreements.html;

iv. el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express ("IPAE"), publicado en http://www.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/pae_agreements.html;

v. las Condiciones Generales para Ofertas Cloud, publicadas en http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms; y

vi. las Descripciones de Servicios del SaaS IBM correspondiente, que se encuentran publicadas en https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd y https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/bm.

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

7.1. Orden de EL CLIENTE

En caso de que EL CLIENTE emitiera una Orden de Compra para los productos descritos en la presente Propuesta **N° SW-CO251202201884-1**, 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", 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, que a todos los efectos legales pertinentes se dan aquí por reproducidos y se consideran parte integrante de esta Propuesta."

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

7.2. Orden de Prelación de Términos y Condiciones

La presente Propuesta está conformada por: 1) La Propuesta y si los hubiere, sus Suplementos y Anexos; y 2) los Términos y Condiciones contenidos en el documento "Acuerdo de Relación con El Cliente" o "CRA", Protocolizado mediante Escritura Pública No. 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 11.1 "Orden de El Cliente", del presente documento).

7.3. Seguridad

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

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

7.4. Protección de Tratamiento de Datos

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

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

7.5. Responsabilidades legales

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

7.6. Seguridad y Salud Laboral

El Cliente garantiza que sus instalaciones son un entorno de trabajo seguro y que cumplen con cualquier ley aplicable al respecto. Para ello, IBM tendrá la facultad de realizar inspecciones para verificar el

cumplimiento de las normas mínimas de seguridad y salud en el trabajo de las instalaciones de El Cliente, así como una auditoría anual, en la cual El Cliente deberá proporcionar la evidencia de los documentos requeridos de conformidad con el código sustantivo del trabajo y su normativa relacionada, ya sea en medio físico o digital.

7.7. Compromiso de No Contratación

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

7.8. Acceso, uso y/o modificación de Productos

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

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

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

7.9. Cargos de terceros o proveedores

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

7.10. Aceptación de la Propuesta

IBM se reserva el derecho de no aceptar la Propuesta 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.

7.11. Consentimientos necesarios

El Cliente es responsable de obtener prontamente y proporcionar a IBM todos los Consentimientos Necesarios para que IBM preste los Servicios descritos en esta 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 derivativos) el hardware, software, firmware y otros productos que El Cliente utiliza, sin infringir los derechos de propiedad o licencia (incluyendo patente y derechos de autor) de los suministradores o propietarios de esos productos.

El Cliente indemnizará, defenderá y eximirá de responsabilidad a IBM, sus afiliados y subcontratistas contra cualquier reclamación, pérdida, responsabilidad y daño (incluyendo los costos y honorarios

razonables de abogado) provenientes de cualquier reclamación o relacionados con ella (incluyendo infracción de patente y derechos de autor) realizada contra IBM, que se alegue que haya ocurrido en consecuencia de la falta de Consentimientos Necesarios que El Cliente debiera haber suministrado.

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

7.12. Respaldos de la información

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

7.13. Cumplimiento de Exportación

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

7.14. Consideración Especial

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

7.15. Ley Aplicable y Jurisdicción

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

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

7.16. Estimaciones

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

7.17. Programas o Aplicaciones de Terceras Partes

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

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

7.18. Responsabilidad del cliente

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

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

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

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

8. 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. SW-CO251202201884-1** de fecha **16 de diciembre 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.

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

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

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

Suscrito en representación de:	Suscrito en representación de:
IBM de Colombia S.A.S.	**Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales**
_____	_____
Firma Autorizada:	Firma Autorizada:
_____	_____
Nombre: _____	Nombre: _____
Fecha: _____	Fecha: _____
Dirección: _____	Dirección: _____

Anexo A: Procedimiento de Control de Cambios del Servicio

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

- 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 Gerente de Servicio de EL CLIENTE o el Gerente de Servicio de IBM) revisará el cambio propuesto y determinará si presentará la solicitud a la otra parte.
- El Gerente de Servicio de EL CLIENTE y el Gerente de Servicio 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 Gerente de Servicio 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 impacto que la implementación de la PCR podría tener en el precio, alcance y cronograma del Servicio, y en otros términos y condiciones indicados en esta Propuesta.
- Una autorización de cambio escrita y/o una PCR deberán ser firmadas por los representantes autorizados de ambas partes para autorizar la implementación de los cambios investigados. Hasta que se acuerde un cambio por escrito, ambas partes continuará actuando de conformidad con la versión acordada más reciente de los servicios indicados en esta Propuesta.

Anexo B: Aceptación de Entregables

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

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

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

Anexo C: Procedimiento de Escalamiento

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

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

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

Anexo 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 (Healtcheck) y recomendar mejoras (Tuning). 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 transferencia de conocimientos	Ejecución de la transferencia de conocimientos y Entrega de material utilizado durante la transferencia de conocimientos.
Identificar Mejores Prácticas en diseño actual. Identificar Mejores Prácticas en la solución actual y definir planes para implementarlos de manera eficiente.	Semestral	Documento con la descripción de las mejores practicas definidas	Entrega de documento con el detalle
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 plataforma	Entrega de informe con las recomendaciones aplicables al escenario del CLIENTE
Elaborar Plan de Mejoras	**Frecuencia**	**Entregable**	**Criterio de Aceptación**
Identificar oportunidades a partir de problemas. Analizar problemas, determinar las mejoras necesarias y entregar plan de implementación.	Semestral	Informe con acciones realizadas para resolver issues y recomendaciones para aplicar a plataformas afines.	Entrega de informe con recomendaciones y acciones a replicar en otroas plataformas para evitar problemas.
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 sesion de avance de actividades	Ejecución de reuniones de estatus y envio de informe

Apoyo localizado ante problema y a Demanda Actividades cuyo objetivo es acelerar la resolución de problemas			
Apoyo localizado ante problema: Actividades cuyo objetivo es acelerar la resolución de problemas	**Horas Disponibles**	**Entregables**	**Criterio de Aceptación**
Apoyo Técnico			
Proveer guía técnica y guía de procesos (PM)			

Manejar Escalamientos	El Volumen de horas totales disponibles para ejecutar actividades de apoyo localizado ante problemas y a Demanda es de cuatrocientos veinte (420) Horas.	Informe mensual del estado de Actividades De apoyo localizado ante problemas y a demanda	Haber consumido la totalidad de las Horas destinadas a actividades De apoyo localizado ante problemas y a Demanda en el lapso de vigencia del Servicio, lo que ocurra primero & Envío de los Entregables al Cliente
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; y no necesariamente se debe asumir como compromiso de IBM que se ejecutaran todas actividades listadas a continuación. 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:			
Acompañamiento y asesoramiento en nuevas iniciativas.			

Anexo 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 5.3. 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 esta Declaración de Servicio.

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 a ejecutar en esta reunión serán:

1. Confirmación escrita de entendimiento de al menos:
   a) Alcance de los Servicios Proactivos, Preventivos, 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 Responsabildades 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) Criteros 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 las partes identificados en la sección 5.3. 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 6 de IBM	R,A	I
2. Designar los responsables de cada rol definido en sección 6 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 acciones de mitigación.	R	I
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 5.2. 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 5.2. Alcance del Servicio, o de resolver o	C,I	R,A

Servicios de Expertise Connect		
Responsabilidades de las Partes	**IBM**	**Cliente**
proporcionar los elementos faltantes que eventualmente se hayan detectado durante la Reunión 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 5.3. 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 5.2. 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.