FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	Septiembre 25 de 2026
MODALIDAD DE SELECCIÓN	Hasta 60 SMMLV () Superior a 60 y hasta 500 SMMLV (X)
BIEN O SERVICIO	Mantenimiento y repuesto de vehículos y equipos especiales ( ) Insumos, exámenes, ensayos y pruebas de laboratorio ( ) Fumigación, reparación y mantenimiento de instalaciones locativas ( ) Servicios de información jurídica, técnica y demás aspectos relacionados ( ) Tecnologías de la información incluyendo mantenimiento y reparación de equipos de cómputo ( ) Soporte tecnológico y especializado (X) Suministro de bienes o elementos de ferretería ( ) Alquiler de maquinaria y equipos ( ) Papelería ( ) — Cafetería ( ) Restaurante ( ) — Alimentos para semovientes ( ) Elementos de Aseo ( ) — Servicio de parqueadero ( ) Suscripciones a plataformas ( ) — Big data ( ) Servicio de impresión y ploteo ( ) — Mensajería ( ) Difusión ( ) — Tiquetes ( ) Imagen Corporativa ( ) — Capacitaciones ( ) **Otros (_):** Cual

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Actualmente la Empresa cuenta con una fuerte infraestructura tecnológica para soportar sus sistemas de información, de la cual sobresalen los servidores IBM Power, en los cuales están implementados los motores de bases de datos Oracle de los sistemas de información corporativos y de misión crítica que operan en la Empresa, dichas máquinas hacen uso del sistema de almacenamiento centralizado en el Storage V5030 que funciona como único repositorio de la data y en el Datacenter Canceles se tiene contingencia sobre la unidad V3700 como repositorio de backup y replicación.

Debido a la creciente dependencia de la Empresa hacia los sistemas de información y la importancia de estos, así como la implementación y sistematización de procesos en diferentes áreas de la Empresa, los cuales están instalados en los servidores que hacen parte del sistema en mención, se hace necesario contar con el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo que permita un óptimo desempeño, preservar la vida útil de todo el sistema, mantenerlo en óptimas condiciones y reducir la probabilidad de fallos en los mismos.

Al adquirir el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo objeto de este análisis, se preserva la vida útil y se mantiene en óptimas condiciones los servidores, lo que asegura el correcto funcionamiento de los sistemas de información instalados en los diferentes servidores que hacen parte del mismo; la garantía de ello redunda en que el servicio es prestado directamente por el fabricante IBM, quién es una empresa de orden mundial.

El objeto es la contratación de los siguientes servicios a ser prestados por parte de IBM:

- Mantenimiento correctivo al hardware 7x24x1 (tiempo respuesta).
- Software Maintenance para equipos aplicables señalados.
- Mantenimiento preventivo con actualización de firmware 1 rutina para equipos señalados.
- Healthcheck de Hardware 1 rutina para equipos señalados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evitar, prevenir y mitigar fallas en sistema IBM Power.
- Optimizar el funcionamiento de sistemas IBM Power.
- Aumentar la seguridad de la Información.
- Preservar la vida útil de los sistemas.
- Mantenimiento por doce (12) meses.

Debido a que el suministro del soporte técnico y el mantenimiento sobre los servidores IBM Power y las unidades SAN solo puede ser brindado en Colombia por la firma IBM DE COLOMBIA & CIA S C A, y atendiendo el manual de contratación de la Empresa, el proceso de contratación se puede realizar de manera directa y haciendo uso de orden de servicio por del Depto. de Logística.

2. ÁREA SOLICITANTE, OBJETO A CONTRATAR, SUPERVISIÓN, PRESUPUESTO, FUENTE DE RECURSOS, PLAZO, OBLIGACIONES, LUGAR DE EJECUCIÓN Y/O ENTREGA, FORMA DE PAGO

ÁREA SOLICITANTE	**Dirección de TI**
OBJETO	Servicio de soporte, mantenimiento y actualización para plataforma IBM
EVALUADOR TÉCNICO Y FINANCIERO	**Evaluador Técnico: Julián Aristizábal González** **Evaluador Financiero: Eduardo Arias**
SUPERVISIÓN SUGERIDA	**Julián Aristizábal González**
	Ciento veinte millones de pesos m/cte.

PRESUPUESTO	**$120’000.000**
PLAZO	**DÍAS (0) MESES (12) AÑOS (0),** contados a partir de la fecha de suscripción. Pago único.
FORMA DE PAGO	La orden de compra de bienes o servicios que se suscriba será cancelado así: [ ] Mediante pagos parciales, según ejecución. [X] Pago único. [ ] Anticipo del **( )** % y saldo mediante pago único o pagos parciales. [ ] Otro. Cuál _____ **Requisitos para el pago de órdenes de compra de bienes:** 1. Documento equivalente y/o factura. 2. Balance de la orden de compra de bienes (aplica para pagos parciales). 3. Formato de recepción técnica de mercancías. **Requisitos para el pago de órdenes de compra de servicios:** 1. Documento equivalente y/o factura. 2. Balance de la orden de compra de servicios (aplica para pagos parciales). 4. Formato de evaluación de proveedores. 5. Copia del comprobante de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensiones y ARL o certificado de contribuciones parafiscales si a ello hubiere lugar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y en el porcentaje establecido por el Gobierno Nacional.

3. JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN

JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS: El régimen jurídico aplicable al presente proceso de selección y al contrato que de ella se derive, será el Manual de Compras de Bienes y Servicios adoptado mediante la Directiva No. 064 del 11 de marzo de 2024, por las reglas del derecho privado, como lo dispone el artículo 31 y siguientes de la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y Resoluciones CRA 151 de 2001 y 293 de 2004, salvo en cuanto la Constitución Política o la Ley dispongan expresamente lo contrario.

4. TIPO DE ORDEN A CELEBRAR

Orden de Compra de Bienes ( ) Orden de Compra de Servicios (X)

5. ANÁLISIS DE RIESGOS

La EMPRESA, actuando como contratante dentro del presente proceso, determinará y enumerará los riesgos

trasladados al oferente seleccionado, y los que deberán asumir el CONTRATANTE y el CONTRATISTA, para la ejecución del contrato.

Teniendo en cuenta el régimen especial de la EMPRESA, la autonomía de la voluntad en la contratación, las normas de orden público y las buenas costumbres, al igual que los principios consagrados tanto en la Constitución como en la misma Ley que regula la materia, se determinó que este proceso presenta como riesgos los identificados de la siguiente manera:

PROBABILIDAD: Alta – Media – Baja **IMPACTO**: Alto- Medio- Bajo

TIPIFICACIÓN		ESTIMACIÓN		ASIGNACIÓN		CONTROL
		PROBABILIDAD	IMPACTO	EMPRESA	CONTRATISTA	
Riesgo Operacional	Errores en la digitación en los requerimientos técnicos.	NA	NA	NA	NA	NA
Riesgo Económico	Oferta económica artificialmente baja	NA	NA	NA	NA	NA
Riesgo Económico	Fluctuación de precios de los bienes	NA	NA	NA	NA	NA
Riesgo Financiero	Perdida de la capacidad económica y patrimonial por parte del contratista para cumplir con el objeto de la orden	NA	NA	NA	NA	NA
Riesgo Operacional	Incumplimiento por	BAJA	ALTO		X	NA

	parte del contratista en la ejecución de la orden					
Riesgo Operacional	Incumplimiento del objeto de la orden, referente a la calidad	NA	NA	NA	NA	NA
Riesgo Económico	Incumplimiento frente a la seriedad del ofrecimiento	NA	NA	NA	NA	NA
Riesgo Operacional	Incumplimiento del pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	NA	NA	NA	NA	NA
Riesgo Operacional	Mala calidad del servicio o bienes suministrados.	BAJA	BAJA		X	NA
Inestabilidad sociopolítica	Desavenencias e inconformidades de la comunidad por desinformación del proyecto y	NA	NA	NA	NA	NA

	mal desarrollo en el trabajo de gestión social con vecinos, comunidad y administración.					
Riesgo legal	Riesgo Legal	NA	NA	NA	NA	NA
Otros Riesgos		NA	NA	NA	NA	NA

6. SUFICIENCIA Y COBERTURA DE LAS GARANTÍAS (MARCAR CON UNA X)

EXIGE (X) NO EXIGE (__)

	GARANTÍA	COBERTURA	VIGENCIA
	Amparo de cumplimiento	No podrá ser inferior al 30% del valor total del contrato.	Igual a la ejecución del contrato más seis (6) meses.
	Amparo de anticipo	100% del valor del anticipo.	Igual a la ejecución del contrato más cuatro (4) meses.
	Amparo de calidad y correcto funcionamiento de los bienes	No podrá ser inferior al 30% del valor total del contrato.	Igual a la ejecución del contrato más un (1) año.
	Amparo de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones	No podrá ser inferior al 20% del valor total del contrato.	Igual a la ejecución del contrato más tres (3) años.
	Amparo de responsabilidad civil frente a terceros	Garantiza el pago de perjuicios que el contratista ocasione a terceros como consecuencia de la ejecución de la actividad contractual, **su monto a constituir se tendrá de acuerdo con el análisis de riesgo efectuado por el área gestora.**	Igual a la ejecución del contrato.
	Amparo de calidad del servicio	No podrá ser inferior al 30% del valor total del contrato.	Igual a la ejecución del contrato más cuatro (4) meses.
	Otras		

Se da fe de que las exigencias aquí determinadas corresponden a la naturaleza de la orden de compra de bienes o servicios a celebrar y los riesgos inherentes a la misma.

Para la aprobación de las garantías, la fecha de vigencia deberá ser igual o posterior a la fecha de expedición, **en ningún caso se aceptará fecha de vigencia anterior a su expedición.**

APROBACIÓN:	**SECRETARIO GENERAL / SUBGERENTE / DIRECTOR**	**Nombre**	Cristian Camilo Álzate Castañeda	**Firma**
		Cargo	Director de TI	
	JEFE DEPARTAMENTO	**Nombre**	Cristian Camilo Álzate Castañeda	**Firma**
		Cargo	Director de TI	
	SUPERVISOR SUGERIDO	**Nombre**	Julián Aristizábal González	**Firma**
		Cargo	Profesional II	
	PROYECTÓ Y/O REVISÓ	**Nombre**	Julián Aristizábal González	**Firma**
		Cargo	Profesional II	

Proyecto: Servicio de soporte, mantenimiento y actualización para plataforma IBM

Contenido

1. Descripción del servicio 1
1.1 Alcances del servicio 2
2. RESPONSABILIDAD DE LOS STAKEHOLDERS 2
3. CONTROL DE CAMBIOS 2
4. APROBACIÓN 2
ACEPTACIÓN DE REQUERIMIENTOS 3

1. Descripción del servicio

Actualmente la Empresa cuenta con una fuerte infraestructura tecnológica para soportar sus sistemas de información, de la cual sobresalen los servidores IBM Power, en los cuales están implementados los motores de bases de datos Oracle de los sistemas de información corporativos y de misión crítica que operan en la Empresa, dichas máquinas hacen uso del sistema de almacenamiento centralizado en el Storage V5030 que funciona como único repositorio de la data y en el Datacenter Canceles se tiene contingencia sobre la unidad V3700 como repositorio de backup y replicación.

Debido a la creciente dependencia de la Empresa hacia los sistemas de información y la importancia de estos, así como la implementación y sistematización de procesos en diferentes áreas de la Empresa, los cuales están instalados en los servidores que hacen parte del sistema en mención, se hace necesario contar con el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo que permita un óptimo desempeño, preservar la vida útil de todo el sistema, mantenerlo en óptimas condiciones y reducir la probabilidad de fallos en los mismos.

Al adquirir el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo objeto de este análisis, se preserva la vida útil y se mantiene en óptimas condiciones los servidores, lo que asegura el correcto funcionamiento de los sistemas de información instalados en los diferentes servidores que hacen parte del mismo; la garantía de ello redunda en que el servicio es prestado directamente por el fabricante IBM, quién es una empresa de orden mundial.

1.1 Alcances del servicio

El servicio especializado ofertado debe cubrir las tareas y labores necesarias para la ejecución de los siguientes alcances:

1. Mantenimiento correctivo al hardware 7x24x1 (tiempo respuesta).
2. Software Maintenance para equipos aplicables señalados.
3. Mantenimiento preventivo con actualización de firmware 1 rutina para equipos señalados.
4. Healthcheck de Hardware 1 rutina para equipos señalados.

2. RESPONSABILIDAD DE LOS STAKEHOLDERS

NO	* NOMBRE STAKEHOLDER	DESCRIPCIÓN/ CARGO	REQUIERE DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	RESPONSABILIDADES	DISPONIBILIDAD DE TIEMPO			CANT HORAS
					DIARIA	SEMANAL	MENSUAL	
	Julián Aristizábal	Líder de Infraestructura	SI	Administrador			X	

3. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acción, C,M,D,A*	Fecha	Resumen Cambios	Responsables de la Acción	Aprobado por
0.0	C	2026-09-25	Creación de Documento	Julián Aristizábal	Cristian Camilo Álzate Castañeda

*: C =Creación, M =Modificación, A = Aprobación (Excluyentes).

•: El contenido de la columna Fecha Acción (dd/mm/aaaa) es requerido y se diligencia de la siguiente manera: Escribir para las acciones de **C**reación y Modificación del documento la fecha de iniciación de la acción, para la de **A**probación la fecha de su finalización.

4. APROBACIÓN

Como evidencia de validación y aprobación de los requerimientos aquí detallados, se firma el presente documento a los __ días del mes de _____ del año _____.

Firma: 

Nombre del usuario: Camilo Alzate

Cargo: Director de TI

ACEPTACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Por favor marcar con una X en cada uno de los elementos.

A continuación, me comprometo a cumplir los siguientes requerimientos presente documento.

Numeral del Documento	Requerimientos	Aceptación	
		SI	NO
1.	**Descripción del servicio**		

Empresa: _____

Nombre Representante Legal_____

Firma Rep. Legal: _____ Documento de Identidad: _____

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA	FICHA TÉCNICA Versión: 4 Febrero 11 de 2020

	NOMBRE DEL BIEN Y/O SERVICIO:	Servicio de soporte, mantenimiento y actualización para plataforma IBM
	CANTIDAD SOLICITADA:	GLOBAL
1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PRODUCTO	
	VER DOCUMENTO ADJUNTO ESPECIFICACIONES DE ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	
2	REQUISITOS AMBIENTALES (Verificar Matriz de Requerimientos Integrales)	
	N/A	
3	REQUISITOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Verificar Matriz de Requerimientos Integrales)	
	N/A	
4	SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	
	N/A	
5	CERTIFICADOS ESPECIALES	
	VER DOCUMENTO ADJUNTO ESPECIFICACIONES DE ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	
6	CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO Lugar y Sitio de entrega	
	Aguas y Aguas de Pereira	
7	CONDICIONES ESPECIALES DEL SUMINISTRO (EN CASO DE REQUERIRSE)	
	ADJUNTAR MUESTRAS	SI ☐ NO X
	CAPACITACIÓN	SI ☐ NO X
	MANUALES EN IDIOMA ESPAÑOL	SI ☐ NO X
	OBSERVACIONES	
	NA	

FIRMA
Jefe de Departamento

FIRMA
Evaluador Ambiental

PROPUESTA DE IBM PARA:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.

Propuesta de Mantenimiento correctivo de Hardware y Software

IBM de Colombia S.A.S.

Carrera 11 No. 98-07, Oficina 1 Piso 5, Edificio Green Office Corporativo Pijao.

Bogotá, Colombia

Fecha: 24/09/2026

Agreement No.: ID-00588707

Oportunidad No.: 006gR000006C3dCQAS



Índice

1 Introducción 4
1.1. Objeto 4
2 Solución propuesta 5
2.1. Mantenimiento Correctivo al Hardware: Plataforma IBM 5
2.2. Servicio GTMS (Global Total Microcode Support) 12
2.3. Software Maintenance 19
2.4. Support Line Storage 20
2.5. Servicio de Análisis de Rendimiento de Equipos -IBM HealthCheck 22
3 Premisas y condiciones generales 24
4 Responsabilidades generales de IBM y del Cliente 25
4.1. Responsabilidades de IBM 25
4.2. Responsabilidades del Cliente 25
5 Precios y condiciones comerciales 27
5.1. Precios 27
5.2. Condiciones de facturación 27
5.3. Rescisión del Cliente 27
5.4. Pagos 27
5.5. Validez de la Oferta 28
5.6. Impuestos 28
5.7. Pólizas 28
6 Términos y condiciones 29
6.1. Información contenida en la Propuesta y confidencialidad 29
6.2. Uso exclusivo 29
6.3. Contrato 29
6.4. Protección de datos 29
6.5. Orden del Cliente 30
6.6. Orden de prelación de términos y condiciones 30
6.7. Subcontratación 30
6.8. Condiciones para la aceptación de la Propuesta 30
6.9. Ley Aplicable y Jurisdicción 30
6.10. Ley de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica 31

6.11. Riesgo de pérdida 31

7 Procedimiento de Control de Cambios 32

8 Sección de firmas 33

1 Introducción

Propuesta:	Propuesta de Mantenimiento correctivo de Hardware y Software.
Nombre del Cliente:	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P. (en adelante “Cliente”)
Dirección:	CRA. 10 17-55, EDIF.TORRE, CENTRAL, P-5, PEREIRA
Cliente N°:	00455440
Agreement N°:	ID-00588707
Fecha:	24/09/2026

1.1. Objeto

La presente propuesta tiene por objeto ofrecer a EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P. por parte de IBM, los servicios enumerados a continuación y cuyo detalle se encuentra en la sección Solución propuesta. Los componentes de la solución propuesta son:

- Mantenimiento Correctivo al Hardware: Plataforma IBM
- Mantenimiento Preventivo (Global Total Microcode Support)
- Software Maintenance.
- Support Line
- HealthCheck

2 Solución propuesta

En esta sección detallamos el alcance de cada uno de los componentes de la solución que como IBM proponemos a EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.

2.1. Mantenimiento Correctivo al Hardware: Plataforma IBM

2.1.1. Descripción

IBM atenderá los requerimientos técnicos originados por fallas de hardware para los equipos incluidos en el punto “Detalle de equipos” de esta sección conforme las tareas que se definen a continuación:

2.1.1.1 Mantenimiento Correctivo

El Servicio de Mantenimiento Correctivo implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen de un mal funcionamiento del equipo. Finalizado el diagnóstico, y habiendo comprobado que la causa de la falla es algún componente del equipo, se procederá a efectuar las tareas de reparación y/o reemplazo de las partes necesarias para restaurar el normal funcionamiento del mismo.

Los tiempos de atención objetivo serán los indicados en el punto “Detalles de equipos”, entendiéndose por tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que un Representante Técnico de IBM toma contacto telefónico y/o personalmente con el Cliente para comenzar las tareas de diagnóstico y/o reparación.

IBM coordinará el requerimiento hasta su resolución para restaurar la operatividad de los equipos que originaron el pedido de reparación.

Los tiempos de atención objetivo serán los indicados en el punto “Detalles de equipos”. Dentro de las tareas a realizar se encuentran:

- Pruebas del equipo: Son las actividades realizadas con herramientas de hardware o con programas utilitarios de software propios del equipo para evaluar su funcionamiento.
- Diagnóstico: Se refiere a la compilación de información y análisis de la misma para definir la causa de un problema.
- Recuperación de la Disponibilidad: Implica la ejecución de diferentes actividades que permiten restablecer el funcionamiento de los mismos.
- Recambio de parte defectuosa: Cuando el diagnóstico así lo indique, se procede a realizar el intercambio de la parte o repuesto defectuoso por uno en buen estado.

Gestión de Incidentes

IBM Service Request (SR)

El Cliente podrá gestionar y consultar sus solicitudes de resolución de incidentes a través internet ingresando al portal IBM Service Request (SR), cuya dirección es: https://www.ibm.com/support/servicerequest/

IBM Service Request es una innovadora aplicación web desarrollada por IBM de utilización mundial que permitirá al Cliente gestionar y administrar las solicitudes de servicio para diferentes destinos desde una única ubicación.

IBM Service Request brindará al Cliente la posibilidad de ingresar y monitorear electrónicamente sus solicitudes de resolución de incidentes para todo tipo de equipos. Allí puede consultar el estado de las mismas, su historia y comentarios de resolución.

Fácil de usar, IBM Service Request ayuda a reducir tiempo y costos de consumo de las comunicaciones de voz con IBM, permitiendo también al Cliente la posibilidad de ingresar incidentes en el sistema de gestión de IBM las 24hs los 7 días de la semana.

El Cliente deberá estar registrado en IBM Service Request y para ello, IBM proveerá los usuarios y contraseñas que el Cliente solicite para obtener completos beneficios sobre la utilización.

Funciones Extendidas de IBM Service Request

IBM Service Request (SR) cuenta con funciones de reportes por pantalla que aseguran una visión general de todos los incidentes registrados, por país, por solicitante o por estado, tanto para solicitudes abiertas como cerradas. Luego de su cierre, los registros permanecen visibles por un mes. La vista general provee información útil como ser: N° de Incidente de IBM, detalles del equipo, nombre del Cliente, ubicación, etc. La información adicional relacionada puede ser accedida en forma fácil y sencilla para el usuario.

La cronología del llamado es visible desde una opción detallada brindándole al Cliente un completo conocimiento de cuales son los sucesos que intervinieron en la solución del incidente.

Campos de información hacen más fácil completar el formulario de solicitud de servicio. Ventanas emergentes con información descriptiva para cada campo y secciones del formulario, facilitan aún más la utilización de IBM Service Request (SR).

El Cliente podrá consultar el estado y descripción de cada incidente gestionado sin necesidad de abrir la vista detallada de cada uno.

Administración de usuarios

Las funciones extendidas permiten al Cliente con perfil de administrador de su cuenta de IBM Service Request (SR) tiene la posibilidad de gestionar usuarios propios para el registro de

incidentes, los cuales podrá monitorear la actividad de cada uno de los mismos en forma centralizada. Esta función es de gran utilidad para aquellos Clientes que cuenten con servicios de mesa de ayuda de IBM o propia.

Información y Soporte de IBM Service Request (SR)

Para obtener mayor información podrá ingresar a la siguiente dirección web: http://www.ibm.com/contact/co/es/

El teléfono del Centro de Gestión de Incidentes, llamado también Call Dispatch le brindará información sobre como gestionar apertura, manejo y seguimiento de los incidentes a través de IBM Service Request (SR): Free = 1-800-011-6913 / Inter. = 57-1-646-2007

El Centro de Gestión de Incidentes o Call Dispatch es el punto único de contacto de IBM que se encarga de recibir los requerimientos de servicio de nuestros Clientes a través de IBM Service Request (SR) y transmitirlos a nuestros representantes técnicos, asegurándose que todo requerimiento sea atendido en el menor tiempo posible, dentro de los niveles de servicios acordados o SLA (Services Level Agreement).

Este Servicio está soportado en el uso de una red de comunicaciones, que permite la comunicación inmediata y personal entre el Call Dispatch, los Representantes de Servicio, y la Gerencia de Servicio permitiendo una ágil y eficiente respuesta a los requerimientos de nuestros Clientes.

En el Call Dispatch funciona con un sistema en línea las 24 horas del día, los 365 días del año. Este sistema permite a la gerencia realizar un monitoreo constante de los requerimientos de servicio realizados por nuestros Clientes y proporciona estadísticas de atención para evaluar el rendimiento de los representantes técnicos y de los equipos.

Si la llamada se registra en nuestro punto único de contacto fuera del horario de servicio contratado por el Cliente, será atendida en el día siguiente hábil dentro del horario contratado y de igual forma será a partir de ese momento cuando se considere oficialmente como abierta la llamada.

Localidades con Técnicos

- Armenia
- Bogotá
- Barranquilla
- Bucaramanga
- Cali
- Cartagena
- Cúcuta
- Ibagué
- Manizales
- Medellín
- Montería
- Neiva
- Pasto
- Pereira
- Sogamoso
- Valledupar
- Villavicencio

Condiciones de Inicio de Prestación

Si al momento del inicio del servicio algún equipo no tuviera cobertura técnica contratada con IBM (ya sea garantía o mantenimiento de hardware), IBM se reserva el derecho de realizar una inspección técnica de calificación sobre dicho equipo durante el primer mes del Servicio. Si como consecuencia de dicha inspección el equipo requiriese reparaciones, estas serán cotizadas por IBM al Cliente, quien deberá aprobar el presupuesto para que las actividades sean ejecutadas y puesto en condiciones para dar inicio al servicio de la presente propuesta.

Adicionalmente, todos los equipos y/o dispositivos eléctricos deben cumplir con las reglamentaciones vigentes relativas a electricidad y conexiones eléctricas y Leyes vigentes aplicables a la materia. Todas las reglamentaciones, códigos o leyes de seguridad eléctrica deben ser acatados durante la instalación. De existir cables de alimentación, toma-corrientes externos o unidades de distribución de alimentación (conocidas como PDU), esto nos obliga a efectuar mediciones funcionales para verificar el cumplimiento de las reglamentaciones eléctricas vigentes y no deben ser alterados de ninguna manera que pueda ir en contra de dichas reglamentaciones durante la vigencia del contrato.

Los equipos deben estar instalados de acuerdo a las instrucciones del fabricante y deben ser utilizadas de la manera que el fabricante lo indique, garantizando el cumplimiento de reglamentaciones ambientales y de seguridad asociadas (instalaciones en altura, sensores de incendio, cámaras de seguridad, etc) que velen por la seguridad del personal que opera con dichos equipos.

Si un equipo no cumpliera con las condiciones definidas anteriormente será excluido del servicio objeto de la presente contratación, mediando notificación al Cliente de tal situación.

Exclusiones del Servicio de Mantenimiento

Se aplicarán a las tarifas por tiempo y material que IBM tenga vigentes en ese momento, cuando se requiera Servicio por cualquier reparación de daños, aumento en el tiempo de Servicio o reemplazo de partes causados por:

- Accidente, desastre, transporte, vandalismo,
- uso inadecuado o abuso,
- servicio a los equipos prestado por terceros ajenos a IBM,
- reemplazo de partes debido a causas diferentes a su desgaste normal,
- uso de suministros inadecuados,
- servicio a los accesorios,
- reubicación de los equipos y suministro de los materiales necesarios para ello,
- pintura, terminación de exteriores o retoque,
- trabajos eléctricos externos,
- reemplazo de partes que no sean partes de mantenimiento

El servicio no incluye la provisión o cambio de insumos tales como cartuchos, papel, baterías, etc.; los mismos correrán por cuenta y orden del Cliente.

Retirada del Servicio o Soporte de IBM, Cambio de Nivel de Soporte

Retirada del Servicio

IBM podrá retirar un Servicio para un Producto Elegible mediante un aviso por escrito con 90 días de antelación El Cliente recibirá un crédito por cualquier periodo de prepago restante asociado con una retirada de Servicio de IBM.

Cambio de Nivel de Soporte

Para algunos Productos, en lugar de retirar todo el Servicio para esos Productos, IBM puede retirar únicamente los servicios de soporte de ingeniería y desarrollo y continuar prestando soporte limitado (por ejemplo, como soporte de Extensión del Servicio de Hardware). Los Productos Afectados estarán cubiertos por el nuevo nivel de soporte a partir de la fecha de entrada en vigor indicada en la notificación.

Equipos EOS (End Off Services)

En los casos en que los equipos atendidos resultaren EOS, estando descontinuada su fabricación y/o la disponibilidad de sus repuestos específicos; IBM hará el esfuerzo técnico disponible a su alcance para restaurar la condición operativa de las mismas.

Dicho esfuerzo se centrará en la reparación directa de partes, o en la adaptación de partes con funcionalidades similares, de iguales o equivalentes prestaciones que los originales.

Si a pesar del esfuerzo descrito en el párrafo anterior no resultare posible la reparación, o el costo de la misma superare el 40% (cuarenta por ciento) del valor de un equipo nuevo de similares prestaciones, IBM podrá en conocimiento al punto de contacto del Cliente, para que este proceda al reemplazo integral de la equipo.

En el caso que por cuestiones propias del Cliente fuera necesario seguir brindando servicio sobre equipos obsoletos, IBM puede proveer a solicitud del Cliente un servicio de "Labor Only" el cual tendrá un cargo diferencial. Para estos equipos IBM será responsable de realizar la determinación del problema y su solución en caso que no requiera partes o repuestos.

El Cliente será responsable de proveer las partes o repuestos en caso que los diagnósticos realizados por IBM determinen que es necesaria la utilización de alguno de ellos para solucionar el incidente presentado por el equipo.

Ampliación del servicio de hardware

IBM puede ofrecer soporte de Extensión del Servicio de Hardware («HWSE») para Máquinas para las que IBM ha anunciado la finalización del soporte de Mantenimiento de Máquina estándar o el Fin del Servicio.

IBM se encargará de:

a. proporcionar soporte técnico remoto para la determinación de problemas (PD) y la identificación del

origen del problema (PSI);

b. proporcionar recursos técnicos in situ, si es necesario, para la resolución de defectos de hardware; y

c. determinar si existe una resolución aplicable, que puede incluir parches existentes o soluciones alternativas para la instalación del Cliente.

La reparación in situ está sujeta a la disponibilidad de las piezas de repuesto y los recursos especializados, y no incluye reparaciones que requieran software, ingeniería o soporte de desarrollo. El tiempo de respuesta y la disponibilidad de las piezas pueden variar según la ubicación.

Las responsabilidades de IBM en virtud de la HWSE no incluyen: i) servicio preventivo; ii) soporte para defectos notificados recientemente o defectos conocidos o notificados anteriormente para los cuales no se crearon actualizaciones, parches o correcciones; ii) gestión de cambios de ingeniería; o iv) desarrollo de nuevas actualizaciones, parches o correcciones de código de máquina (incluidos los diseñados para solucionar problemas de seguridad). IBM publica sus respuestas a las vulnerabilidades de seguridad en su blog de Respuestas a Incidencias de Seguridad del Producto («PSIRT», por sus siglas en inglés), que se encuentra aquí: https://www.ibm.com/blogs/psirt/.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula “Retirada del Servicio o Soporte de IBM, Cambio de Nivel de Soporte”, IBM podrá retirar el soporte HWSE para cualquier Máquina mediante notificación por escrito enviada con 30 días de antelación. El Cliente recibirá un crédito por cualquier período restante pagado con anterioridad asociado con esta retirada de IBM.

Equipos EOS (End Off Services)

En los casos en que los equipos atendidos resultaren EOS, estando descontinuada su fabricación y/o la disponibilidad de sus repuestos específicos; IBM hará el esfuerzo técnico disponible a su alcance para restaurar la condición operativa de las mismas.

Dicho esfuerzo se centrará en la reparación directa de partes, o en la adaptación de partes con funcionalidades similares, de iguales o equivalentes prestaciones que los originales.

Si a pesar del esfuerzo descrito en el párrafo anterior no resultare posible la reparación, o el costo de la misma superare el 40% (cuarenta por ciento) del valor de un equipo nuevo de similares prestaciones, IBM podrá en conocimiento al punto de contacto del Cliente, para que este proceda al reemplazo integral de la equipo.

En el caso que por cuestiones propias del Cliente fuera necesario seguir brindando servicio sobre equipos obsoletos, IBM puede proveer a solicitud del Cliente un servicio de "Labor Only" el cual tendrá un cargo diferencial. Para estos equipos IBM será responsable de realizar la determinación del problema y su solución en caso que no requiera partes o repuestos.

El Cliente será responsable de proveer las partes o repuestos en caso que los diagnósticos realizados por IBM determinen que es necesaria la utilización de alguno de ellos para solucionar el incidente presentado por el equipo.

2.1.2. Detalle de Equipos

A continuación, se indica el equipamiento para el cual ha sido dimensionado el Servicio de mantenimiento detallado en esta sección.

Nro.	Tipo	Modelo	Serie	Descripción del Equipo	Cambio de Nivel de Soporte a Extensión del Servicio de Hardware	Service Level	Duración (meses)	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
1	2072	24C	7808104	V3700 SFF Dual Control	31-Dec-22	1h Committed Contact,24x7	12	15-Oct-26	14-Oct-27
2	2072	324	781LA19	V5030E SFF Control	31-Dec-25	1h Committed Contact,24x7	12	15-Oct-26	14-Oct-27
3	8231	E1D	069DEET	IBM Power 710	31-Dec-20	1h Committed Contact,24x7	12	15-Oct-26	14-Oct-27
4	8231	E1D	069DEFT	IBM Power 710	31-Dec-20	1h Committed Contact,24x7	12	15-Oct-26	14-Oct-27
5	8284	22A	7857CBX	IBM Power System S822	31-Mar-24	On-site Repair,ORT=SD,24x7	12	15-Oct-26	14-Oct-27

Lugar de instalación del equipo:

El presente servicio ha sido dimensionado para atender los incidentes en el lugar donde se encuentran instalados los equipos según lo informado por el Cliente. En caso de que el Cliente necesite modificar el lugar de instalación actual de alguno de los equipos incluidos en esta propuesta, y si la misma estuviera fuera de una localidad donde IBM cuente con técnicos residentes, se acordará con el Cliente el nuevo cargo y se validará el nivel de servicio comprometido. Una vez aprobado por el Cliente ambos puntos el equipo continuará en servicio bajo las nuevas condiciones acordadas

2.1.3. Duración del Servicio

Fecha de inicio: Conforme se indica en punto 2.1.2 Detalle de equipos.

Fecha de Fin: Conforme se indica en punto 2.1.2 Detalle de equipos.

Duración: Este servicio será prestado por los meses indicados en las columnas "Fecha de inicio” y “Fecha Fin” del punto 2.1.2 “Detalle de equipos" para cada equipo.

El mantenimiento no podrá renovarse automáticamente al vencimiento de su plazo contractual.

En caso de que el Cliente desee continuar con el servicio de mantenimiento aquí contratado, las partes acordarán los precios y demás términos y condiciones correspondientes.

2.1.4. Criterio de terminación

El Servicio se considerará cumplido mensualmente con su disponibilidad y finalizado cuando haya transcurrido el período indicado como “Duración del Servicio”, considerando como fecha de inicio la antes indicada.

2.1.5. Horarios de prestación del servicio

El Servicio estará disponible para cada equipo conforme se indica en el punto 2.1.2 “Detalle de equipos”.

2.1.6. Responsabilidades particulares del Cliente

A continuación, se detallan las responsabilidades particulares del Cliente:

- Para efectuar el Servicio de Mantenimiento Preventivo, una vez firmado el presente documento o ingresada la Orden de Compra del Cliente, el Cliente deberá contactarse con el Representante de servicios de IBM para coordinar la fecha cuando se realizará el servicio, de tal manera que no perjudique las labores de los usuarios, y que a su vez sea previamente aprobado.
- Reportar las fallas a IBM al número indicado en este documento como Centro de Atención de Llamados indicando el nombre del Cliente, tipo y serie del equipo defectuosos, describiendo el problema y la direción donde se encuentra instalado el mismo.
- Mantener los equipos instalados de acuerdo a las especificaciones del fabricante de los mismos.
- Resolver las desviaciones de los niveles de servicio que puedan ser causadas por demoras originadas por otras áreas y/o funciones de el Cliente.
- Deberá proveer a IBM, siempre y cuando sea posible, acceso remoto a su sistema para facilitar la identificación del problema. el Cliente continuará siendo responsable por la adecuada protección y respaldo de su sistema y por la información contenida en el mismo cuando IBM acceda al sistema con su autorización.
- Realizar el respaldo y la restauración de los datos, información, aplicaciones y sistema operativo de los equipos aquí detallados. IBM no será responsable por problemas presentados debido a un incorrecto respaldo o restauración de la información indicada.
- Mantener la responsabilidad sobre la integridad de los equipos, propios o de IBM, situados en sus dependencias.
- Disponer de las licencias de uso y manuales del Software Operativo IBM y no IBM y de la Aplicación instaladas en los equipos objeto de este servicio.
- Contar con los niveles de seguridad necesarios para la protección de la información que reside en los equipos.
- Proporcionar el dato de un punto de contacto, con la autoridad requerida para el desarrollo de las tareas.
- Acordar la metodología y el cronograma de trabajo junto con el responsable de IBM.
- Informar a IBM cualquier cambio que se produzca sobre el equipamiento involucrado en la provisión del Servicio, ya sea de configuración del mismo o del lugar donde se encuentre instalado. Bajo el supuesto que el Cliente modifique el lugar de instalación de los equipos incluidos en la presente Propuesta, a localidades sin técnico residente, el Cliente será responsable de los cargos por fuera de zona de acuerdo a las tarifas que IBM tenga vigentes al momento de brindar el Servicio. Adicionalmente, los niveles de servicio se pueden ver alterados dependiendo de la disponibilidad técnica y de partes que haya en dicha localidad.
- En caso de que el servicio no se pueda ejecutar porque el Cliente no cumplió con sus responsabilidades adecuadamente, el tiempo utilizado por el técnico de IBM en la validación de las condiciones y en la espera para iniciar su trabajo, será facturado por IBM al Cliente, en base a las tarifas normales de IBM, así como los gastos de movilización y estadía cuando apliquen.
- Del uso que se le dé a los equipos y a la información que en éstos se almacene.
- Asegurar el entrenamiento apropiado de todos los usuarios involucrados en el uso de productos de hardware.

- Proporcionar las facilidades necesarias al personal técnico de IBM para la atención de las solicitudes de servicio. Dichas facilidades deben incluir:
  - Permitir el libre ingreso a sus dependencias, al personal asignado por IBM en los horarios de prestación de los distintos servicios.
  - Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos necesarios para realizar pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.
  - Proporcionar el espacio físico necesario, en las diferentes localidades del Cliente, para que el personal de IBM desarrolle sus actividades para proveer el servicio aquí indicado.
  - Proporcionar las facilidades para introducir y retirar herramientas, equipos de diagnóstico y pruebas, y accesorios de las localidades del Cliente, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por el Cliente.

2.2. Servicio GTMS (Global Total Microcode Support)

2.2.1. Descripción

IBM proporciona soporte total de Microcódigo (Global Total Microcode Support) para aquellos Microcódigos especificados en la programación y que cuentan con licencia para productos elegibles, discos internos y adaptadores (microcódigo, firmware y Basic Input Output System - BIOS).

El tipo y la frecuencia de los Servicios, los niveles de Servicio, los cargos, el período del contrato, los productos cubiertos y las ubicaciones de los Servicios se definen en el cronograma correspondiente a cada año del contrato. Los productos agregados después de la fecha de inicio se enumeran en un cronograma separado.

La programación de actividades debe realizarse con al menos 48 horas de anticipación con el Cliente.

Como prerrequisito obligatorio para los Servicios, cada uno de los Productos Elegibles para los cuales se proporcionará el GTMS debe estar (i) completamente operativo al comienzo de los Servicios, (ii) a nivel de Microcódigo y software compatible y (iii) cubierto por un Servicio de mantenimiento de IBM o equivalente de Servicio de IBM o bajo garantía de IBM durante todo el plazo del Contrato. Los sistemas que ejecutan OS/400, i5/OS o IBM iStorage Area Network (SAN)

/ Storage, también deben estar cubiertos por un contrato de mantenimiento de software IBM. Además, los productos de soporte de microcódigo de System i, System p Power Systems admitidos deben configurarse de modo que la herramienta de recopilación de datos de IBM pueda conectarse a ellos y recuperar información de microcódigo.

Los Servicios, como se describe, cuando se entregan en productos de Storage, requieren la instalación y configuración de la herramienta IBM Data Collection Tool durante por todo el período contractual.

Los productos descontinuados no son elegibles para este Servicio. IBM puede, en cualquier momento, modificar la lista actual de Productos cubiertos para los que está disponible GTMS. Previa solicitud, IBM proporcionará la lista actual de Productos cubiertos para los que está disponible el Soporte de microcódigo.

El Servicio será prestado por el equipo técnico especializado de IBM o por terceros especializados y / o acreditados, especialmente contratados para este propósito, en el sitio o de forma remota, según corresponda.

2.2.2. Soporte de microcódigo – Análisis

IBM Proporcionara el Servicio de análisis para la cantidad de instancias según lo indicado en el Programa de Servicios.

IBM verificará que los niveles de Microcódigo registrados de los Productos elegibles inventariados estén actualizados, teniendo en cuenta cualquier dependencia del sistema operativo y los niveles de códigos. Cualquier dependencia entre los productos elegibles conectados también se verificará para los productos que se han incluido en el inventario de Servicios. Para dependencias relacionadas con productos no cubiertos por este Servicio, el soporte se limitará a informar al Cliente sobre la posibilidad de problemas de interoperabilidad relacionados con el Microcódigo que se utilizará. La verificación de dependencias en una SAN (conjunto de rutas de comunicación, productos y programas que permiten la interconectividad entre dispositivos de almacenamiento de datos y servidores de datos asociados) se completará solo si el GTMS se ha comprado para los componentes SAN-conectados.

Para los productos de Storage que incluyen software en lugar de Microcódigo (por ejemplo, SVC, XIV, Storwize), IBM verificará que los niveles de software registrados de los productos de almacenamiento elegibles inventariados estén actualizados, teniendo en cuenta las dependencias del sistema operativo y niveles de códigos. Cualquier dependencia entre los productos elegibles conectados también se verificará para los productos incluidos en el inventario de Servicios. Para dependencias relacionadas con productos no cubiertos por los

Servicios, los Servicios se limitarán a informar al Cliente sobre la posibilidad de problemas de interoperabilidad relacionados con el Microcódigo o el software que se utilizará. La verificación de las dependencias en una SAN se completará sólo si se compró el GTMS para los componentes de la SAN conectados.

IBM proporcionará al Cliente un programa de servicios que especifica información detallada sobre los niveles de Microcódigo para los Productos Elegibles respectivos, incluidas las recomendaciones para una actualización y los niveles de actualización recomendados, si es necesario. Si las recomendaciones de actualización de Microcódigo requieren actualizaciones del controlador del dispositivo, también se proporcionarán las recomendaciones resultantes de las actualizaciones del controlador del dispositivo. El cliente sigue siendo responsable de las decisiones relacionadas con el uso de actualizaciones o su aplicación.

2.2.3. Soporte de microcódigo – Servicio de Actualización

IBM proporcionará Servicio de Actualización para la cantidad de instancias establecidas en el Programa de Servicios.

Si se especifica Servicio de Actualización en el cronograma, además de los Servicios individualizados en la sección "Soporte de microcódigo - Análisis" anterior, IBM implementará actualizaciones a los niveles de microcódigo y software en las ubicaciones especificadas. El Cliente informará a IBM qué actualizaciones indicadas en el Programa de Servicios deben implementarse. El Cliente sigue siendo responsable de implementar actualizaciones para los controladores de dispositivos y el sistema operativo.

El Cliente especificará si las actualizaciones se realizarán en la ubicación del Cliente o, si es posible, de forma remota para productos de Almacenamiento específicos durante la garantía y / o después de la garantía.

https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10737923 (RCL)

IBM realizará la actualización del sistema de Firmware en función de la configuración de "Política de actualización de Firmware" en la ASMI (Advanced System Management Interface). Si su servidor tiene una HMC conectada, la actualización / mejora del firmware sólo se puede realizar desde la HMC; de lo contrario, la fuente predeterminada para instalar las actualizaciones de firmware es el sistema operativo (PTF / RPM).

Se pueden combinar varios PTF de System i en grupos o paquetes. La instalación de estos paquetes ayuda a reducir las fallas del sistema y / o agregar funcionalidad. Además, los PTF de grupo HIPER (PTF invasivos de alto impacto que ayudan a reducir o eliminar errores que pueden tener un impacto importante en la funcionalidad del sistema) para actualizar los diferentes componentes de hardware de cualquier partición OS / 400, i5 / OS o IBM relevante también se instalará.

El Cliente sigue siendo responsable de implementar la instalación de los paquetes de PTF del Sistema acumulativo (arreglos de programas para una versión específica del sistema operativo i5/OS y programas con licencia relacionados).

Al proporcionar una actualización del nivel de Microcódigo en un Producto Elegible, IBM no ofrece ninguna garantía adicional con respecto al Producto Elegible, su Microcódigo o su rendimiento.

Proceso de apertura de la llamada para programar el Servicio contratado: el Cliente debe realizar el siguiente procedimiento para obtener Servicios de actualización de microcódigo para el equipo:

- Llame al teléfono Soporte de software del país del Cliente, que se encuentra en https://www.ibm.com/planetwide/ para recibir información al firmar el Contrato para abrir la llamada técnica.
- Cuando el Cliente llama, debe tener la siguiente información:
- Número de contrato;
- Tipo y modelo de uno de los equipos instalados e incluidos en el anexo de Servicio;
- El número de serie de uno de los equipos instalados e incluidos en el archivo adjunto de Servicio y / o el número de serie fijado al equipo que no es de IBM.
- Ubicación del equipo;
- Nombre de la persona de contacto / Número de teléfono de la persona de contacto;
- Informar al asistente que el procedimiento a realizar es: actualización de microcódigo.

IBM también proporciona contacto en línea para sus Clientes a través de la herramienta ESC + (Llamada electrónica de Servicio) que permite a los Clientes abrir y monitorear llamadas para realizar Servicios.

2.2.4. Servicio de coordinación

IBM designará un TRM (Technical Relationship Manager), quien será la persona de contacto de IBM con el Cliente para proporcionar y coordinar la implementación de los Servicios dentro de IBM, que:

a. Trabajará de forma remota con el Cliente para establecer un inventario de los niveles de Microcódigo instalados en los Productos Elegibles. El inventario inicial se llevará a cabo en las ubicaciones especificadas por el Cliente, según lo indicado en el cronograma, por el Cliente o IBM, según lo acordado mutuamente;
b. Apoyará de forma remota al Cliente en la instalación de la herramienta IBM Data Collection en el servidor designado por el Cliente, como se describe en las Herramientas de IBM. TRM trabajará de forma remota con el Cliente para documentar:

   i. Niveles del sistema operativo;

   ii. Microcódigo y niveles de controlador;

   iii. Niveles de software para productos de almacenamiento, y

   iv. Adaptadores de bus host (HBA), siempre que estos Servicios hayan sido acordados para los productos elegibles conectados.

c. Si se selecciona la opción Carga remota de código (RCL), TRM trabajará de forma remota con el Cliente para:

i. establecer una hora y fecha para la actualización de software;

ii. recopilar la información para el personal que participará en la actualización;

iii. actualizar el sistema S / N;

iv. Programe un RCL con el equipo RCL responsable de la actualización.

2.2.5. Listado de equipos

Nro.	Tipo	Modelo	Serie	Descripción del Equipo	Service Level	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
1	2072	324	781LA19	V5030E SFF Control	ST5 / 1 analysis[Remote data Coll.]&UPD per year	15-Oct-26	14-Oct-27
2	8284	22A	7857CBX	IBM Power System S822	ST5 / 1 analysis[Remote data Coll.]&UPD per year	15-Oct-26	14-Oct-27

Se realizará 1 (Una) rutina por año.

2.2.6. Duración del Servicio

Fecha de inicio: Conforme se indica en punto 2.2.5 “Listado de equipos”.

Duración: Conforme se indica en el punto 2.2.5 “Listado de equipos”.

2.2.7. Responsabilidades IBM

Para controlar el rendimiento de los Servicios presentados en este documento y sus archivos adjuntos, IBM:

- Verificará errores recurrentes con diagnóstico (solución) conocido relacionado con niveles de microcódigo más recientes.
- Disponibilizará el microcódigo por CD/DVD o por Internet;
- Instalará el código en el lugar apropiado (ejemplo: disco duro del equipo)
- Transferirá el microcódigo comprado para la instalación en la máquina
- Activará el nuevo microcódigo;
- Confirmará el éxito de la instalación antes de devolver el equipo / sistema al cliente;
- Proporcionará mano de obra especializada, profesionales calificados, con las herramientas necesarias para realizar Servicios de microcódigo;
- Designará un profesional para coordinar las actividades de Servicio. Este profesional será responsable de comunicarse con el Cliente durante la vigencia del documento;
- Recibirá, registrará y controlará las llamadas realizadas por el Cliente;
- Proporcionará el microcódigo apropiado para instalar en las máquinas del Cliente;
- Hará el seguimiento de llamadas hasta que la actualización del microcódigo se ejecute con éxito;

- Al final del Servicio, IBM proporcionará al personal designado del Cliente un informe detallado que incluye toda la información relacionada con los Servicios, las pruebas operativas, el equipo revisado / actualizado que especifica el nivel de actualización.

2.2.8. Responsabilidades Cliente

- Designar un contacto técnico para que esté disponible como punto de contacto para el Cliente con respecto a la coordinación de servicios, el cronograma de acciones pendientes con IBM TRM;
- El Cliente acepta proporcionar un entorno seguro para los empleados de IBM y / o sus proveedores de servicios que realizan las actividades de este Acuerdo en sus instalaciones (por ejemplo: una sala con suministro de energía y acceso telefónico). Esta ubicación se utilizará (cuando sea necesario) para almacenar medios de microcódigo o herramientas FSR;
- Proporcionar acceso a IBM a las ubicaciones especificadas del cliente fuera del horario comercial normal, según lo acordado mutuamente por las partes;
- Proporcionar a IBM TRM toda la información requerida sobre la configuración del sistema y proporcionar un resumen de su topología SAN a pedido;
- Asegurar que IBM tenga acceso a los Productos elegibles para ver los datos del sistema requeridos o, si es posible a través de IBM TRM, el Cliente proporcionará los datos del sistema necesarios identificados por IBM;
- El Cliente aprueba el uso de las Herramientas de IBM, lo que le permite a IBM consultar los niveles de Microcódigo o los datos necesarios;
- El Cliente sigue siendo responsable de la seguridad de la red y de cualquier dato y contenido en cualquier base de datos que el Cliente ponga a disposición de IBM en relación con los Servicios, para la selección e implementación de procedimientos y controles relacionados con el acceso, seguridad, cifrado, uso y transmisión de datos, respaldo y recuperación de la base de datos y cualquier información almacenada;
- Notificar a IBM TRM de los cambios en los Productos elegibles, actualizaciones de Microcode, controladores o sistema operativo que no están documentados en el programa de servicios. IBM actualizará el programa de servicios en consecuencia. Si el Servicio de actualización ha sido seleccionado para Productos elegibles en una ubicación especificada, el Cliente acepta proporcionar a IBM el acceso necesario para permitir que IBM actualice simultáneamente múltiples Productos elegibles en una ubicación para reducir el tiempo de espera;
- Para la actualización del Servicio, proporcionar a IBM acceso directo a los Productos elegibles relacionados y hacer los arreglos acordados con IBM TRM, como desconectar los Productos elegibles relacionados y emitir las autorizaciones necesarias;
- Cumplir con los términos de licencia aceptados para el Microcódigo;
- Cumplir con los términos de licencia aceptados para el software, cuando corresponda (por ejemplo: productos de almacenamiento);
- Después de la notificación de IBM de los niveles de actualización que se aplicarán, el Cliente es responsable de verificar que el nivel del nuevo microcódigo no dependa de otro equipo en el que esté instalado, así como de controladores, sistemas operativos o aplicaciones;
- Obtener recomendaciones y actualizaciones de Microcódigo para productos que no sean de IBM no cubiertos por GTMS directamente de los respectivos fabricantes, bajo los términos del fabricante;
- Realizar una copia de seguridad y verificación adecuadas de todos los datos almacenados en los Productos elegibles antes de comenzar a implementar cualquier actualización y mantener una copia de seguridad completa actual de su sistema en su entorno.

- IBM no es responsable de la pérdida o daño de los datos como resultado del desempeño de los Servicios de IBM descriptos en el alcance de este Acuerdo; y por problemas presentados debido a una copia de seguridad o restauración incorrecta de la información indicada;
- Ser el responsable de programar actualizaciones para minimizar las interrupciones en el rendimiento del sistema;
- Identificar el sistema en el que se instalará la Herramienta de recopilación de datos de IBM;
- Proporcionar a IBM acceso a un servidor con la configuración mínima necesaria, según lo definido por IBM, durante la vigencia de este Acuerdo. Este servidor no necesita estar dedicado a la Herramienta de recopilación de datos de IBM;
- Ser responsable de proporcionar el ID de usuario y la contraseña durante la fase de instalación y mantener la configuración del ID de usuario y la contraseña en la Herramienta de recopilación de datos durante la vigencia de este Acuerdo;
- Eliminar, de acuerdo con las instrucciones de IBM, la Herramienta de recopilación de datos de IBM (Microcode Data Collector o equivalente) cuando este Acuerdo se rescinda por cualquier motivo;
- Es responsabilidad del Cliente cambiar los programas y desarrollar nuevas aplicaciones, así como los cambios en la configuración de los módulos funcionales, incluida la construcción de interfaces o extensiones, pruebas funcionales y de aceptación;
- Mantener copias de respaldo de sus programas de datos;
- Permitir que IBM use IBM Tools para ejecutar los Servicios; y
- Si usa RCL, verificar los siguientes requisitos previos:

  i. el sistema a actualizar debe estar libre de errores;

  ii. cualquier componente de hardware defectuoso debe ser reemplazado antes de la actualización;

  iii. Es necesario configurar Call Home y uno de los siguientes: Asistencia en el sitio (Asistencia en el sitio - AOS) o Centro de soporte remoto (Centro de soporte remoto) o Acceso remoto seguro (Secure Remote Access - SRA). El soporte remoto se puede activar indefinidamente o por sesión.

- Mantener el contrato de mantenimiento del equipo por un período mínimo igual a la validez del contrato de actualización del microcódigo.
- Mantener sistemas de seguridad actualizados en todos los equipos (vacunas antivirus)
- Ejecutar la matriz de interoperabilidad.

2.2.9. Supuestos

Los Servicios descritos en este documento no cubren servicios relacionados con recursos y/o equipos accesorios (dispositivos conectados externamente), a menos que estos dispositivos hayan sido enumerados en el anexo de Servicio relacionado con la contratación del Servicio provisto en este contrato. Las actividades de actualización del Microcódigo no cubren las reparaciones de una máquina dañada, las actualizaciones de mantenimiento con piezas no originales y/o que no son de IBM o sin la aprobación del fabricante, la resolución de estructuras físicas/ eléctricas/ambientales o la resolución de problemas debido al uso operativo equipo inadecuado.

Los servicios o proyectos no cubiertos por este documento y / o sus anexos pueden contratarse de común acuerdo entre IBM y el Cliente. Si al Cliente le interesa, IBM le enviará una propuesta de precio y condiciones por separado para tal tarea.

Los siguientes servicios no forman parte del alcance de este Acuerdo, que será responsabilidad del Cliente contratar:

- Servicios de soporte de software: Help Desk para responder preguntas sobre el uso de software;
- Servicios de impresión, servicios de administración de redes (LAN / WAN) e infraestructura eléctrica;
- Emisión de informes de producción;
- Soporte y / o configuración de redes locales y cualquier producto no listado en el anexo de este documento bajo el ítem Productos soportados por este servicio;
- Daño a los códigos existentes causados por virus. La resolución de este tipo de problema debe contratarse en un documento que se presente por separado;
- Procedimientos de restauración de respaldo (respaldo de programa y datos);
- La solución de problemas derivados de situaciones como las causadas por mal tiempo, cortes de energía, servicios bajo la responsabilidad de terceros con los que el Cliente tiene un contrato;
- Los servicios de cableado eléctrico no están previstos en este documento.

IBM no será responsable de los datos en los discos duro, disquetes y medios de streamer que puedan intercambiarse, formatearse o dañarse debido a negligencia o durante intervenciones técnicas y el Cliente es responsable de mantener copias de seguridad y/o datos actualizados para todos los Datacenters o máquinas que pueden verse afectadas por este servicio, así como por tener rutinas de recuperación de datos.

Durante las intervenciones técnicas, se tomará cuidado para preservar la integridad de los datos involucrados y llevar a cabo los procedimientos en un intento de recuperar cualquier pérdida.

2.2.10. Herramientas IBM

IBM puede utilizar herramientas propias o de terceros, con la debida licencia, en el desempeño del Servicio (“IBM Tools” o indistintamente “Herramientas de IBM”). IBM desarrolla y utiliza continuamente nuevas herramientas y recursos de IBM para proporcionar soporte remoto de determinación y resolución en el sitio para los clientes de IBM. Los técnicos en el sitio utilizan algunas herramientas de IBM (por ejemplo, una aplicación (App) para capturar imágenes de la máquina y transmitir las imágenes a un experto en materia de IBM remoto, con el fin de reparar y resolver problemas de forma más rápida y menos costosa. A menos que IBM lo autorice por escrito, el Cliente no tiene derecho a acceder, retener, copiar, realizar ingeniería inversa o compilar de forma inversa o utilizar las Herramientas de IBM y ninguna licencia del Cliente o derechos de propiedad intelectual son otorgados o implicados por uso de las Herramientas de IBM utilizadas en relación con el desempeño de los Servicios. IBM Tools están sujetas a los términos asociados con ellas. Las Herramientas de IBM no están garantizadas. Al finalizar el Servicio, el Cliente acepta suspender el uso, desinstalar y eliminar las Herramientas de IBM de las máquinas e instalaciones elegibles del Cliente o permiten que IBM lo haga.

Herramienta de recopilación de datos de IBM (IBM Data Collection Tool): es una herramienta específica de IBM que reside en el sistema del Cliente para capturar y transmitir periódicamente a IBM el inventario y la configuración de los Productos elegibles e incluye el recopilador de datos de microcódigo (MDC).

IBM puede cambiar las Herramientas de recopilación de datos de IBM a discreción de IBM proporcionando al Cliente un aviso de 30 días de anticipación a dicho cambio.

2.2.11. Terminación / Criterios de terminación

Cuando todos los equipos enumerados en el anexo o apéndice están encendidos, probados y funcionalmente operativos, las actividades de IBM finalizan.

Este contrato se considerará completado / finalizado cuando se realicen todas las actividades mencionadas anteriormente en este documento, incluida la entrega de los materiales descriptos, es decir, el 100% del servicio completado.

IBM puede retirar el GTMS con tres meses de anticipación. Si IBM retira un Servicio, el Cliente recibirá un crédito por los Servicios prepagos no entregados. Si el Cliente termina este Servicio GTMS prepago durante el plazo, no se emitirá ningún crédito. El Cliente no puede rescindir el Servicio de análisis por separado si ha contratado el Servicio de análisis con el Servicio de actualización.

2.3. Software Maintenance

IBM proveerá el Servicio de Mantenimiento Correctivo de Software (Software Maintenance – SWMA o Support Line), para los productos y equipos detallados en el Schedule.

A través de este servicio, IBM proveerá a El Cliente asistencia a preguntas de rutina y corta duración sobre instalación y utilización (how-to) y relativas a defectos de los productos.

La asistencia se brindará en forma telefónica o a través de acceso electrónico solo a personal técnico de El Cliente.

El Cliente podrá consultar detalles adicionales sobre la asistencia, incluyendo definición de severidades, en la página IBM Support Handbook, ingresando al siguiente enlace:

http://www-304.ibm.com/support/customercare/sas/f/handbook/home.html

La respuesta inicial que proporcionará el técnico del servicio a El Cliente, podrá dar como resultado la resolución a la solicitud o constituirá la base para determinar qué acciones adicionales serán requeridas para lograr la resolución técnica correspondiente.

IBM no será responsable por retrasos en los tiempos de respuesta de los incidentes abiertos en forma electrónica, causados por problemas de sistema o de red.

A su vez, IBM habilitará a El Cliente la versión, release o actualización comercial más reciente, así como también los arreglos o fixes disponibles, para todos los productos detallados en el Schedule para los que se incluye el servicio de Software Maintenance (SWMA).

2.3.1. Tiempo de Respuesta Objetivo

Horario Laboral: Durante el horario laboral, el tiempo de respuesta objetivo para incidentes abiertos en forma telefónica o electrónica es de 2 (dos) horas.

Horario no Laboral: Fuera del horario laboral, y para incidentes críticos abiertos en forma telefónica, el tiempo de respuesta objetivo es de 2 (dos) horas. Para los incidentes abiertos en forma electrónica fuera del horario laboral, el tiempo de respuesta objetivo será de 2 (dos) horas a partir del comienzo del próximo día laboral.

2.3.2. Listado de productos cubiertos por el servicio

Este servicio es considerado para los productos que se detallan a continuación:

Nro.	Tipo	Modelo	Serie	Descripción del Equipo	Descripcion de Producto	Service Level	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
1	8231	E1D	069DEET	IBM Power 710	SWMA AIX Standard Edition	Normal business hours	15-Oct-26	14-Oct-27
2	8231	E1D	069DEFT	IBM Power 710	SWMA AIX Standard Edition	Normal business hours	15-Oct-26	14-Oct-27
3	8284	22A	7857CBX	IBM Power System S822	SWMA AIX Standard Edition	Normal business hours	15-Oct-26	14-Oct-27

2.3.3. Tiempo estimado de ejecución del servicio

Fecha de inicio: Conforme se indica en el punto 2.3.2 “Listado de Productos Cubiertos por el Servicio”.

Fecha Fin: Conforme se indica en el punto 2.3.2 “Listado de Productos Cubiertos por el Servicio”.

2.3.4. Criterios de Terminación

El servicio se considerará mensualmente cumplido con su disponibilidad durante el plazo estipulado en la sección “Tiempo estimado de ejecución del Servicio”.

Este servicio se dará por concluido al término de la duración estimada del servicio contado a partir de la fecha estipulada en “Fecha de inicio” en el punto “Tiempo estimado de ejecución del servicio” y no será renovable. A partir de ese momento, IBM queda libre de cualquier responsabilidad derivada de este servicio, el mismo no podrá ser renovado automáticamente.

2.4. Support Line Storage

2.4.1. Alcance del Servicio

La asistencia técnica será proporcionada, en forma telefónica, mediante personal especializado en los productos detallados en el punto “Listado de Productos Cubiertos por el Servicio”, instalados en equipos propiedad de El Cliente.

El alcance de esta Propuesta será ejecutado de acuerdo a las siguientes consideraciones y actividades.

IBM asignará personal especializado para asistir al cliente en la ejecución de las siguientes tareas:

- Brindar información sobre la operación, administración y uso del producto
- Brindar información sobre la configuración del producto
- Análisis y resolución de problemas.

El Cliente informará su requerimiento a través del Centro de Soporte IBM, llamando al teléfono Free = 1-800-011-6913 / Inter. = 57-1-646-2007 dentro del Horario de Prestación del Servicio con su número de cliente y el número de serie del equipo sobre el que solicita el servicio.

La respuesta inicial que proporcionará el técnico del servicio a El Cliente, podrá dar como resultado la resolución a la solicitud o constituirá la base para determinar qué acciones adicionales serán requeridas para lograr la resolución técnica correspondiente.

En caso que la consulta no sea resuelta inicialmente, IBM realizará los esfuerzos comerciales razonables para responder en forma telefónica a El Cliente, dentro de las dos (2) horas hábiles siguientes dentro del Horario de Prestación del Servicio.

2.4.2. Listado de productos cubiertos por el servicio

El presente servicio cubre el Soporte Telefónico de los productos que se detallan a continuación:

Nro.	Tipo	Modelo	Serie	Descripción del Equipo	Duración (meses)	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
1	2072	24C	7808104	V3700 SFF Dual Control	12	15-Oct-26	14-Oct-27
2	2072	324	781LA19	V5030E SFF Control	12	15-Oct-26	14-Oct-27

2.4.3. Criterios de Terminación

El servicio se considerará mensualmente cumplido con su disponibilidad durante el plazo estipulado en la sección “Tiempo estimado de ejecución del Servicio”.

Este servicio se dará por concluido al término de la duración estimada del servicio contado a partir de la fecha estipulada en “Fecha de inicio” en el punto “Tiempo estimado de ejecución del servicio” y no será renovable. A partir de ese momento, IBM queda libre de cualquier responsabilidad derivada de este servicio, el mismo no podrá ser renovado automáticamente.

2.4.4. Tiempo estimado de ejecución del servicio

Fecha de inicio: Conforme se indica en el punto 2.4.2 “Listado de Productos Cubiertos por el Servicio”.

Fecha Fin: Conforme se indica en el punto 2.4.2 “Listado de Productos Cubiertos por el Servicio”.

2.4.5. Horario de prestación del servicio

IBM hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder en un plazo de dos horas a las solicitudes del Cliente clasificadas como Gravedad 1 durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para todas las solicitudes que no sean de Gravedad 1, IBM responderá durante el horario comercial normal en la zona horaria local donde el Cliente recibe el Servicio (excepto los días festivos). Consulte la Guía de soporte de IBM en https://www.ibm.com/support/pages/node/733923 para obtener detalles.

2.4.6. Premisas y Condiciones Particulares

Este servicio se basa en las premisas particulares detalladas a continuación, las cuales complementan las premisas y condiciones generales

- Los equipos incluidos en el servicio deberán encontrarse con sus sistemas operativos instalados y funcionando de acuerdo a las especificaciones del fabricante, al último nivel de software vigente provisto por el fabricante.
- Los equipos cubiertos por el servicio deberán tener contratado y vigente el mantenimiento de Hardware correspondiente.
- Estos servicios aplican sólo para aquellas versiones o releases vigentes al momento de la solicitud del servicio y para las plataformas soportadas a no ser que para algún servicio se especifique explícitamente lo contrario. Las versiones de Programas Producto soportados están identificados en la Lista de Productos Soportados (SPL), la cual está localizada en la dirección de Internet de IBM:
- http://www-01.ibm.com/software/support/lifecycle/
- La Lista de Programas Producto Soportados puede cambiar periódicamente, por lo que EL CLIENTE deberá verificar esta lista frecuentemente.
- El Cliente dispone de una Red IP a la cual se encuentra conectado el/los equipo(s), con una numeración IP válida.

2.5. Servicio de Análisis de Rendimiento de Equipos -IBM HealthCheck

2.5.1. Alcance del servicio

El presente servicio adiciona el análisis de rendimiento e inspección de hardware al soporte brindado en el contrato actual, debiendo este último estar vigente para cada uno de los equipos cubiertos por este servicio durante todo el periodo que dure el servicio objeto de esta propuesta.

La asistencia técnica será proporcionada, en forma remota, mediante personal especializado para los equipos y programas detallados en el punto “Listado de Productos Cubiertos por el Servicio”, en los equipos instalados propiedad de El Cliente.

El alcance de esta Propuesta será ejecutado de acuerdo con las siguientes consideraciones y actividades:

Kick-off del servicio

Como inicio del servicio, el especialista de IBM se pondrá en contacto con el cliente de forma de relevar las particularidades propias de su ambiente y para asistirlo en la inicialización de los agentes que recaudarán la información necesaria para realizar los análisis de rendimiento.

Análisis de rendimiento

Una vez finalizado el kick-off del servicio, el especialista de IBM realizará un número de análisis de rendimiento, no acumulativos. El especialista de IBM realizará las siguientes mediciones de forma de relevar la información necesaria para determinar el estado de funcionamiento del software, e indicar las recomendaciones necesarias.

Las fechas correspondientes a cada análisis serán planificadas entre el Gerente del Proyecto del Cliente y el Gerente del Proyecto de IBM asignado al inicio del presente servicio.

En caso de que el Cliente requiera modificar la fecha de alguno de los análisis, deberá contactar al Gerente de Proyecto de IBM asignado, con una anticipación mínima de 48 (cuarenta y ocho) horas, con el objeto de notificar su requerimiento y acordar la nueva fecha de visita del especialista.

Informe de tendencias

Al inicio del contrato y por única vez, al finalizar los análisis de rendimiento para dicho período, el especialista de IBM analizará la información obtenida en cada uno de los análisis y elaborará un informe indicando las tendencias de cada una de las variables del sistema operativo, performance y las recomendaciones correspondientes.

Materiales a Entregar

Al finalizar el análisis se entregará un informe en formato electrónico, conteniendo el resultado del mismo y las recomendaciones propuestas.

2.5.2. Listado de productos cubiertos por el servicio

Este servicio se considera para los equipos que se detallan a continuación:

Tipo / Modelo	Cantidad/Serial
8284-22A	7857CBX

2.5.3. Tiempo estimado de ejecución del servicio

Fecha de inicio contractual: 15 de octubre de 2026

Fecha de fin del servicio: 14 de octubre de 2027

2.5.4. Horario de prestación del servicio

El servicio será prestado en días hábiles, de lunes a viernes, en el horario de 9 a 18 horas.

2.5.5. Criterios de Terminación

El servicio se considerará mensualmente cumplido con su disponibilidad durante el plazo estipulado en la sección “Tiempo estimado de ejecución del Servicio”.

Este servicio se dará por concluido al término de la duración estimada del servicio, contado a partir de la fecha estipulada en “Fecha de inicio” en el punto “Tiempo estimado de ejecución del servicio” y no será renovable. A partir de ese momento, IBM queda libre de cualquier responsabilidad derivada de este servicio. El mismo no podrá ser renovado automáticamente.

3 Premisas y condiciones generales

Los Servicios descritos en la presente Propuesta han sido diseñados sobre la base de los supuestos o premisas indicados 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 a 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.

4 Responsabilidades generales de IBM y del Cliente

4.1. 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.

4.2. 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.

4.2.1. 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.

4.2.2. 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.

5 Precios y condiciones comerciales

5.1. Precios

Por el mantenimiento el Cliente pagará el cargo único que se detalla a continuación: COP $95,508,870.45 (noventa y cinco millones quinientos ocho mil ochocientos setenta con cuarenta y cinco centavos).

PRECIO CONTRATO MANTENIMIENTO IBM 2026	**$ 95,508,870.45**
RENTENCIÓN (5.5%) ESTAMPILLAS	**$ 5,252,987.87**
TOTAL	**$ 100,761,858.32**

El precio anteriormente presentado, incluye un rubro por retención de estampillas del 5.5% del valor del contrato de mantenimiento.

El precio del mantenimiento es neto y no incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA) ni ningún otro impuesto aplicable. El IVA aplicable será incluido en la factura.

5.2. Condiciones de facturación

IBM emitirá la factura correspondiente al cargo único por el mantenimiento al inicio del Servicio.

5.3. Rescisión del Cliente

El Cliente se ha comprometido a continuar con los Servicios durante todo el período de vigencia del contrato de transacción, tal y como se documenta en este documento. Salvo que se especifique lo contrario en un PCR, el Cliente solo podrá rescindir los Servicios para un Producto Elegible si: a) sustituye los Servicios rescindidos por nuevos Servicios equivalentes de IBM, o si b) ha notificado por escrito a IBM con 60 días de antelación, que la máquina ha sido retirada del servicio. Fuera de servicio significa que la máquina está apagada de forma permanente y no es utilizada por la Empresa del Cliente o en su nombre.

El Cliente deberá proporcionar pruebas de que la máquina ha sido retirada del servicio (por ej., el certificado de destrucción, la prueba de venta). IBM podrá solicitar la verificación in situ del estado de fuera de servicio. Si no se verifica el estado de desmantelamiento, IBM continuará aplicando los cargos al Cliente en virtud de este documento.

El Cliente recibirá un crédito por cada período prepagado restante asociado a los Servicios que el Cliente rescinda de conformidad con los apartados «a» o «b» anteriores, y una factura independiente por los Servicios equivalentes añadidos, si procede. De lo contrario, no se concederá ningún crédito en caso de que el Cliente rescinda el contrato durante el plazo acordado. IBM facturará al Cliente, y este se compromete a pagar, el importe pendiente de pago correspondiente al plazo acordado.

5.4. Pagos

El Cliente acepta pagar los cargos facturados por IBM dentro de los 30 (treinta) días calendario siguientes a la radicación de la factura.

Se considerará pago fuera de término todo pago efectuado vencido este plazo.

Las facturas se entenderán exigibles desde la fecha de su emisión.

IBM facturará de conformidad con los términos de la presente Propuesta. En caso que la propuesta tenga pagos a ser realizados en Dólares de los Estados Unidos de América; (i) serán adeudadas en Pesos

Colombianos de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente el día del pago de la obligación.

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

5.5. Validez de la Oferta

La validez de esta Propuesta es hasta el 14 de Octubre del 2026.

Una vez transcurrido el período de vigencia sin que 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 Propuesta, en caso de ser necesario.

5.6. Impuestos

Los precios indicados en esta Propuesta no incluyen impuesto alguno. Los impuestos aplicables serán determinados en la respectiva factura.

El Cliente asumirá el cargo de cualquier tipo de impuesto o gasto gubernamental, incurrido como resultado de la ejecución del servicio objeto de esta Propuesta, cuando el mismo corresponda al Cliente de acuerdo con la ley aplicable.

El impuesto sobre las ventas generado en el servicio prestado por IBM al Cliente se causará y liquidará a la tarifa vigente acorde con lo establecido por la normatividad legal, impuesto que deberá ser pagado en todos los casos por el Cliente. Si las autoridades impusieran algún gravamen, impuesto, carga o tarifa, excluyendo aquellas basadas en las utilidades netas de IBM, a cualquier transacción en virtud del presente Contrato, el gravamen será cancelado por quien la ley establezca como responsable.

El impuesto de timbre será declarado a las Autoridades Tributarias por el agente de retención en la fuente establecido por el artículo 27 del Decreto Reglamentario 2076 de 1992. Los cargos y gastos serán establecidos sin tener en cuenta los impuestos tales como, pero sin limitarse al IVA. El impuesto de timbre a cargo de IBM será liquidado a la TRM de la fecha del contrato y descontado de la primera factura. No habrá descuentos en la facturación posterior por este concepto. Ante renovaciones y modificaciones que afecten el presente contrato, la responsabilidad del impuesto se mantendrá en el Cliente, en virtud de la normatividad tributaria vigente.

5.7. Pólizas

Póliza de cumplimiento de las obligaciones del contrato: El valor asegurado es el 30% del valor del contrato. La vigencia de este amparo es equivalente al termino de duración del contrato.

Calidad de los servicios: El valor asegurado es el 30% del valor del contrato. La vigencia de este amparo es la equivalente al termino de duración del contrato.

6 Términos y condiciones

6.1. Información contenida en la Propuesta y confidencialidad

Por claras razones de índole comercial, puede resultar en perjuicio de IBM el que las ideas, conceptos, precios, aplicaciones, planes de entrega y en general las soluciones contenidas en esta Propuesta sean conocidas por personas distintas a aquellas a quien(es) está dirigida.

Esta Propuesta es el resultado de un trabajo desarrollado por IBM y destinado exclusivamente para EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P. Su contenido es confidencial y no debe ser revelado, duplicado, usado, o publicado total o parcialmente, fuera de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P. o a cualquier otra empresa, con propósitos distintos a su evaluación o la recepción de los productos o servicios descritos en la misma, sin la autorización previa y por escrito de IBM.

Si como resultado de esta Propuesta se adjudica o celebra un contrato, EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P. tendrá derecho a duplicar o publicar la información de conformidad con los términos y condiciones estipuladas en el Contrato Marco que exista o sea firmado entre ambas partes o el Acuerdo al que se hace referencia en esta Propuesta. Si no se firma algún contrato derivado de la presente Propuesta, EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P. puede retener una copia de la misma para mantenerla en su archivo, pero no tiene autorización para divulgarla. IBM mantiene todos los derechos de autor sobre este documento y retiene la propiedad de la información contenida en esta propuesta.

A partir de la fecha mostrada en la carátula de esta Propuesta, queda sin efecto cualquier documento anterior o arreglo verbal relacionado con los productos o servicios aquí referidos.

6.2. Uso exclusivo

Las partes acuerdan que los precios y términos de esta Propuesta se establecieron tomando en consideración que los Productos y/o Servicios incluidos en el mismo 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.

6.3. Contrato

Esta Propuesta está sujeta a la aceptación de IBM Colombia S.A.S. Una vez que este documento esté suscrito por ambas partes, se regirá por los Términos y Condiciones contenidos en el documento "Acuerdo de Relación con Cliente" 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, y que a todos los efectos legales pertinentes se dan aquí por reproducidos y se consideran parte integrante de esta Propuesta.
Mediante la firma de esta Propuesta, el Cliente reconoce haber tenido acceso a la publicación “Acuerdo de Relación con el Cliente”, ya individualizado y declara haberlo leído, comprendido y aceptado en su totalidad.

6.4. Protección de datos

El Anexo de Procesamiento de Datos (DPA) de IBM en http://ibm.com/dpa y el Anexo de DPA en http://www.ibm.com/terms/?id=DPA-Exhibit_TSS se aplican al procesamiento de datos personales por parte de IBM en nombre del Cliente.

6.5. Orden del Cliente

En caso de que EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P. emita una Orden de Compra respecto de los productos y/o servicios descritos en la presente Propuesta, ésta deberá incluir la siguiente leyenda: “La presente Orden de Compra se rige exclusivamente por los Términos y Condiciones contenidos en la Agreement No. ID-00588707 de fecha 24/09/2026”, de lo contrario IBM se reserva el derecho de no aceptarla.

La emisión por parte del Cliente de una Orden de Compra realizada en términos de esta Propuesta constituye la aceptación formal de los términos y condiciones contenidos en la misma sin modificación alguna. Las Partes reconocen y aceptan que la emisión de una Orden de Compra constituye y perfecciona el consentimiento de las Partes respecto de los términos y condiciones contenidos en esta Propuesta, siendo en consecuencia un acuerdo válido y vinculante entre las Partes.

El Cliente reconoce y acepta que los términos y condiciones adicionales o que resulten contradictorios entre una Orden de Compra y la presente Propuesta se tendrán por no puestos para todos los efectos legales a que haya lugar y sin necesidad de declaración judicial, debiendo prevalecer en todo momento los términos contenidos en esta Propuesta.

6.6. Orden de prelación de términos y condiciones

La presente Propuesta está conformada por: 1) Esta 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, que se encuentran en la página web indicada precedentemente.

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

- La presente Propuesta
- Los Anexos de la presente Propuesta (si existieren)
- El documento Acuerdo de Relación con el Cliente.
- Orden de Compra emitida por el Cliente (La Orden de Compra debe satisfacer las condiciones establecidas en el literal "Orden del Cliente", del presente documento).

6.7. Subcontratación

IBM podrá subcontratar cualquier parte de los servicios a uno o más subcontratistas seleccionados por IBM. Sin embargo, esto no afectará las obligaciones de IBM para con Cliente por servicios provistos bajo este Contrato, sujeto a otras estipulaciones de este Contrato. Cualquier referencia a personal de IBM en este Contrato incluye el personal de los agentes y subcontratistas de IBM.

6.8. Condiciones para la aceptación de la Propuesta

IBM Colombia S.A.S. se reserva el derecho de no aceptar la Orden o pedido de Cliente si para dicha fecha Cliente mantiene obligaciones de pago pendientes con IBM Colombia S.A.S. vencidas por más de 30 (treinta) días.

6.9. 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.

6.10. Ley de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica

IBM ha adoptado e implementado un Programa de Ética y Cumplimiento Corporativo alineado con los más altos estándares internacionales y conforme con lo establecido por la Ley 1778 de 2016, la Ley 2195 de 2022 y la Circular Externa 100-000011 de 2021 expedida por la Superintendencia de Sociedades de Colombia. Este programa incorpora políticas estrictas orientadas a la prevención de delitos como el soborno, la corrupción, el fraude, el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, así como conflictos de interés y otras conductas indebidas.

IBM y su personal cumplen con estas políticas de manera estricta y esperan que sus clientes, proveedores y contratistas también implementen y respeten políticas equivalentes de integridad y ética corporativa. El Cliente declara conocer y se compromete a cumplir con las políticas descritas en el Programa de Cumplimiento de IBM.

6.11. 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.

7 Procedimiento de Control de Cambios

Todo cambio al compromiso de trabajo establecido en esta propuesta (alcance, supuestos, responsabilidades, recursos, cronograma) se regirá de acuerdo al Procedimiento de Control de Cambios que se describe a continuación:

- Un Requerimiento de Cambio al Proyecto o Project Change Request (PCR), emitido por cualquiera de las partes, será el vehículo para comunicar el cambio. El PCR deberá describir el cambio, la causa de la necesidad del cambio y el efecto que el cambio produce en el proyecto.
- Todo PCR debe presentarse a la otra parte validado por el Coordinador de Proyecto de la parte que solicita el cambio, sea esta IBM o Cliente.
- Ambos Coordinadores de Proyecto deberán analizar el requerimiento de cambio y decidirán su aprobación, su rechazo o su diferimiento para realizar una investigación más profunda. En este último caso IBM especificará los costos adicionales de realizar esta investigación.
- Si ambos Coordinadores de Proyecto aprueban el cambio, los representantes habilitados de cada parte deberán firmar el Requerimiento de Cambio al Proyecto (PCR) para autorizar la implementación del mismo, aceptando con esto la modificación de aquellos aspectos detallados en el documento del PCR, tanto en contenido, como en precio y/o duración.
- A partir de la firma del PCR, IBM implementará los cambios establecidos en el documento del PCR y facturará al Cliente los cargos adicionales especificados en el mismo.

8 Sección de firmas

Mediante la firma del presente documento EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P. e IBM de Colombia S.A.S. aceptan la presente Propuesta, así como todos los términos y condiciones establecidos en ella, constituyendo la presente un total acuerdo entre ambas Partes con relación al objeto de la misma. Asimismo, reconocen haber leído y entendido los términos y condiciones de los documentos detallados en la sección Contrato de esta Propuesta, aceptando que el mismo se aplica por incorporación a, y forma parte integrante, de esta Propuesta y de sus acuerdos, como si estuviese transcrito a la letra en este documento.

Los abajo firmantes declaran que cuentan con las facultades suficientes y necesarias para la suscripción de la presente Propuesta y sus anexos o suplementos, misma las que se encuentran en plena vigencia y que no les han sido limitadas ni de cualquier manera modificadas o revocadas. Asimismo, declaran que los datos de sus respectivas empresas descritos abajo son correctos.

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

Por EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.

Firma: _____

Aclaración de firma:

Cargo:

Lugar y fecha:



Camilo Alzate

Por IBM de Colombia S.A.S.

Firma: _____

Aclaración de firma:

Cargo:

Lugar y fecha: