*IBM de México, Comercialización y*

*Servicios, S. de R.L.. de C.V.*

*Alfonso Nápoles Gándara No. 3111*

*Col. Peña Blanca Santa Fe. C.P.*

*01210, Álvaro Obregón.*

*Ciudad de México. México.*

Ciudad de México a 08 de Noviembre de 2018

Uyvg Vgiyuvgi  
Iuyv  
Uygv  
Iuy / Aguascalientes / Iuvgiu

Estimado(a) Uyvg Vgiyuvgi:

El actual entorno de negocios, exige de compañías como Iuyv (en adelante Giuy, contar con un ambiente de tecnología de información flexible, escalable y con capacidad de adaptarse de forma ágil a las necesidades de sus clientes y, en general, del mercado al que atiende, al tiempo que se optimizan sus costos, tiempo e inversión.

En IBM buscamos poner a su disposición las soluciones integrales de productos y servicios que le ayuden a lograr sus objetivos de negocio y a crear experiencias únicas para sus clientes finales y usuarios internos.

Es así como en el presente documento ponemos a su consideración la propuesta para atender a su proyecto de:

* Ejemplo: “Incremento en su capacidad de almacenamiento, con productos de System Storage de IBM y servicios de implementación y mantenimiento”.

En breve me pondré en contacto con usted para agendar un espacio en su agenda, tiempo durante el cual, revisaremos cómo nuestra solución se alinea a su estrategia y ofrece beneficios únicos para Giuy.

Atentamente,

Ivyug

Cargo: Iyug

Email: iuygiiv@ibm.com

Teléfono: 876Tyvgh

IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V.



PROPUESTA DE IBM PARA:

Iuyv

Viuy

Preparada para: Iuyv  
Por: IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V.  
Alfonso Nápoles Gándara, 3111, Santa Fe Peña Blanca, C.P. 01210. Ciudad de México.

Contacto: Ivyug  
Teléfono: 876Tyvgh  
Correo electrónico: iuygiiv@ibm.com

Fecha de la Propuesta: 08/Noviembre/2018   
Número de la Propuesta: YVG

**Tabla de contenido**

[1 Resumen ejecutivo 5](#_Toc521921184)

[1.1 Situación actual 5](#_Toc521921185)

[1.2 Nuestra propuesta de valor para razonSocial 5](#_Toc521921186)

[2 Solución propuesta 6](#_Toc521921187)

[2.1 Configuración de hardware 6](#_Toc521921188)

[2.2 Tiempo de entrega 6](#_Toc521921189)

[2.3 Garantía 6](#_Toc521921190)

[2.4 Servicios de LAB Services 6](#_Toc521921191)

[2.5 Servicios de Mantenimiento 7](#_Toc521921192)

[2.6 Servicios Profesionales de IBM 7](#_Toc521921193)

[3 Precios 8](#_Toc521921194)

[3.1 Forma de pago de productos y servicios IBM 8](#_Toc521921195)

[3.2 Vigencia de la Propuesta 10](#_Toc521921196)

[4 Términos y Condiciones 11](#_Toc521921197)

[4.1 Confidencialidad 11](#_Toc521921198)

[4.2 Uso exclusivo 11](#_Toc521921199)

[4.3 Protección de Datos 11](#_Toc521921200)

[4.4 Contrato 11](#_Toc521921201)

[4.5 Orden de compra 12](#_Toc521921202)

[4.7 Condiciones para la aceptación de la propuesta u orden de compra 12](#_Toc521921203)

[4.9 Responsabilidades legales 13](#_Toc521921204)

[4.10 Terminación del Contrato 13](#_Toc521921205)

[4.11 Cargos a terceros o proveedores 13](#_Toc521921206)

[4.12 Seguridad y confidencialidad 13](#_Toc521921207)

[4.13 Acceso, uso y/o modificación de productos 13](#_Toc521921208)

[4.14 Domicilio y Notificaciones 14](#_Toc521921209)

[4.15 Ley Aplicable y Jurisdicción 15](#_Toc521921210)

[4.16 Marca Registrada 15](#_Toc521921211)

[5 Premisas y Condiciones Generales 16](#_Toc521921212)

[6 Responsabilidades generales de IBM y clienteCorto 17](#_Toc521921213)

[7 Procedimiento control de cambios 18](#_Toc521921214)

[7.1 Solicitud de Cambio 18](#_Toc521921215)

[7.2 Proceso de una Solicitud de Cambio 18](#_Toc521921216)

[7.3 Categorización de los Cambios 19](#_Toc521921217)

[7.4 Formato de Solicitud de Cambios 19](#_Toc521921218)

[8 Anexos 22](#_Toc521921219)

[Anexo A “Alcance de servicios LAB Services” 22](#_Toc521921220)

[Anexo B “Servicios de mantenimiento” 23](#_Toc521921221)

[Anexo C “Servicios profesionales” 24](#_Toc521921222)

[9 Apartado de firmas 25](#_Toc521921223)

# Resumen ejecutivo

## Situación actual

INSTRUCCIONES:

Esta sección describe nuestro entendimiento del requerimiento actual de este cliente para el cambio y el motivo convincente para invertir hoy. Incluya un análisis de los resultados deseados, convicciones e inquietudes de este cliente.

* Planteamiento sobre el requerimiento del cliente para el cambio

## Nuestra propuesta de valor para Iuyv

INSTRUCCIONES:

Defina aquí nuestra propuesta de valor. Una propuesta de valor es un planteamiento simple y claro con ventajas diferenciadoras fundamentales que un cliente recibirá al trabajar con nosotros en lugar de con un competidor. Compare los planteamientos de ventajas con las principales necesidades del cliente definidas en la sección “Nuestro entendimiento de sus objetivos” y las capacidades de negocios definidas en la sección “Nuestra solución”.

* Planteamiento sobre el beneficio tangible para el cliente

# Solución propuesta

En la presente sección detallamos la solución que, como IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R. L. de C.V. (en adelante “IBM”), proponemos a Iuyv (en adelante “Giuy”), misma que incluye productos de hardware y servicios profesionales especializados de IBM.

## Configuración de hardware

Los números de parte y cantidad de componentes de hardware considerados en el alcance de esta Propuesta se describen en la Tabla 1.- Productos de Hardware, a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo | Descripción | Cantidad |
| 3599-525 | Tape Cart 3592 Labeled Data Cartridges - Type D | 91 |
| 3599-525 | Tape Cart 3592 Labeled Data Cartridges - Type D | 71 |
| 3599-525 | Tape Cart 3592 Labeled Data Cartridges - Type D | 51 |

Tabla 1.- Productos de Hardware

## Tiempo de entrega

El tiempo estimado de entrega de los equipos descritos en la presente Propuesta es de 4 (cuatro) a 6 (seis) semanas, contadas a partir de la fecha de firma de la presente Propuesta y/o de que IBM acepte la orden de compra emitida por Giuy, cuando aplique, lo que suceda primero.

## Garantía

Los equipos descritos en esta propuesta cuentan con una garantía estándar de 7 (Siete) año(s).

El periodo de garantía empieza:

(a) para una Máquina especificada como Configurada por Giuy (CSU), el segundo día laborable después del plazo aceptable de tránsito estándar;

(b) para una Máquina no especificada como CSU, la fecha que sea anterior de las dos siguientes: (i) el día laborable después de que IBM complete su procedimiento de instalación estándar o (ii) 45 días después del envío de IBM.

Determinados servicios y productos de IBM vinculados a la “Fecha de instalación” de la Máquina se facturarán, y sus términos empezarán, en la fecha de inicio de la garantía de la Máquina, según lo especificado anteriormente.

Para mayor detalle sobre el acuerdo de garantía, consulte: <ftp://public.dhe.ibm.com/systems/support/warranty/pdfs/v13/Z125-4753-13_es_ES.pdf>

## Servicios de LAB Services

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios especializados de tecnología para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo A de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios Profesionales de IBM

Dentro del alcance de esta Propuesta se consideran los siguientes servicios:

* Ejemplos:

En el Anexo B de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de Mantenimiento

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios de mantenimiento para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo C de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de LAB Services

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios especializados de tecnología para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo A de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios Profesionales de IBM

Dentro del alcance de esta Propuesta se consideran los siguientes servicios:

* Ejemplos:

En el Anexo B de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de Mantenimiento

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios de mantenimiento para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo C de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de LAB Services

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios especializados de tecnología para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo A de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios Profesionales de IBM

Dentro del alcance de esta Propuesta se consideran los siguientes servicios:

* Ejemplos:

En el Anexo B de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de Mantenimiento

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios de mantenimiento para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo C de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de LAB Services

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios especializados de tecnología para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo A de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios Profesionales de IBM

Dentro del alcance de esta Propuesta se consideran los siguientes servicios:

* Ejemplos:

En el Anexo B de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de Mantenimiento

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios de mantenimiento para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo C de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de LAB Services

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios especializados de tecnología para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo A de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios Profesionales de IBM

Dentro del alcance de esta Propuesta se consideran los siguientes servicios:

* Ejemplos:

En el Anexo B de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de Mantenimiento

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios de mantenimiento para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo C de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de LAB Services

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios especializados de tecnología para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo A de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios Profesionales de IBM

Dentro del alcance de esta Propuesta se consideran los siguientes servicios:

* Ejemplos:

En el Anexo B de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de Mantenimiento

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios de mantenimiento para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo C de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de LAB Services

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios especializados de tecnología para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo A de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios Profesionales de IBM

Dentro del alcance de esta Propuesta se consideran los siguientes servicios:

* Ejemplos:

En el Anexo B de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

## Servicios de Mantenimiento

La presente Propuesta incluye los siguientes servicios de mantenimiento para los equipos descritos en esta Propuesta:

* Ejemplos:

En el Anexo C de este documento se describe el alcance y cobertura de este servicio.

“Espacio intencionalmente dejado en blanco”

# Precios

El precio que Giuy deberá pagar a IBM por los componentes de hardware y servicios incluidos en esta Propuesta asciende a la cantidad de USD $ 8,769 (Ocho Mil Setecientos Sesenta Y Nueve Dólares 00/100, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América) más I.V.A.

* Todos los precios están expresados en Dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América y no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) ni otros impuestos.
* Este precio no incluye ningún producto o servicio que no esté especificado en la presente Propuesta.
* En caso de cambio en el alcance, productos, cantidades, configuraciones y/o términos y condiciones de la presente Propuesta, el precio deberá ser recalculado.
* El IVA se aplicará de acuerdo con la legislación vigente y se facturará especificando el monto a que hubiere lugar en la factura correspondiente, mismo que deberá ser pagado por Giuy a IBM con la factura respectiva.
* Estos precios no sentarán precedente para futuras negociaciones.

## Forma de pago de productos y servicios IBM

* IBM facturará los Productos y Servicios descritos en esta Propuesta a Giuy mediante la forma de pago OTC (One Time Charge) en Dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. El pago deberá efectuarse a más tardar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de la emisión de la factura.
* Los cargos por la prestación de los servicios se facturarán mensualmente para ser cubiertos dentro del mes en el que se prestan los servicios. En caso de que los cargos sean anuales, semestrales o trimestrales, deberán ser cubiertos dentro del primer mes del periodo de prestación de los servicios. El pago deberá efectuarse a más tardar el último día del mes en el que IBM emitió la factura.
* El pago deberá realizarse en Dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América o su equivalente en Moneda Nacional al tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación correspondiente a la fecha del día de pago de la factura. Asimismo, se señala como lugar de pago el domicilio de IBM ubicado en Alfonso Nápoles Gándara No. 3111. Col. Santa Fe Peña Blanca. C.P. 01210, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México.
* IBM se reserva el derecho de cobrar y Giuy se obliga a pagar los intereses moratorios por las cantidades adeudadas, a una tasa del 2% (dos por ciento) mensual.
* Los servicios contenidos en este documento son un entregable independiente a los equipos considerados como parte del objeto de este documento y no condicionan la aceptación ni la funcionalidad de los mismos. El pago del precio de la solución no está condicionado a la aceptación, conclusión y/o cancelación de los servicios ni a la entrega de los productos contenidos en este documento.
* La cancelación o la expiración de alguno de los servicios mencionados se considerarán como servicios prestados y no obliga a IBM a compensación alguna.
* Esta Propuesta no puede ser considerada como un compromiso por parte de IBM para comercializar o entregar cualquier tecnología que no ha sido públicamente anunciada o esté disponible por parte de IBM.
* El precio especificado en esta Propuesta no puede ser divulgado a terceros y/o fuera de Giuy.
* Este documento reemplaza cualquier propuesta/cotización previamente presentada.
* Al seleccionar "Direct Delivery" como el Tipo de Operación, Giuy consiente en que la presente transacción será realizada a través del método de Direct Delivery, lo que significa que IBM le despachará la(s) Máquina(s) desde su planta de origen, y que tal(es) Máquina(s) será(n) entregada(s) directamente en la dirección final que Giuy ha proporcionado previamente para tales efectos. Al seleccionar esta opción, Giuy acepta entregas parciales y facturación total, comprometiéndose a aceptar la facturación resultante y a abonar la misma dentro de su vencimiento, excepto para casos de precios Bottom Line (OTC) donde acepta facturación total o cuando solicite la facturación total en los remarks. A su vez, Giuy consiente en que IBM asumirá el riesgo de pérdida o daño de la/s Máquina/s hasta el momento en que la/s misma/s sea/n entregada/s al operador de transporte designado para su envío.
* En caso de que Giuy opte por obtener financiamiento de IBM CAPITAL MEXICO, I, S. DE R.L. DE C.V. (“IBM CAPITAL”) para los productos o servicios descritos en esta Propuesta, Giuy deberá celebrar con IBM Capital un contrato de crédito o arrendamiento, y/o sus Anexos, según corresponda dependiendo de las particularidades de la transacción, con independencia de la firma del presente instrumento (el “Contrato de Financiamiento”). Adicionalmente, el Cliente/Shortname se compromete a firmar y entregar al arrendador/acreeditante (según corresponda) el Certificado de Aceptación ("COA") dentro de 60 (sesenta) días naturales de la fecha de firma de la presente Propuesta o según se establezca en el Contrato de Financiamiento respectivo. En ese caso, las Partes acuerdan que los Cargos descritos en los numerales XXXXXX, serán pagados por Giuy a IBM CAPITAL.
* Las Partes acuerdan que si Giuy no celebra el Contrato de Financiamiento con IBM CAPITAL en un plazo de \_\_ (\_\_\_\_) días hábiles contados a partir de la firma de la presente Propuesta, los únicos términos de facturación y pago aplicables serán los establecidos en esta Propuesta. En caso de que Giuy e IBM CAPITAL celebren el Contrato de Financiamiento en el plazo de \_\_\_ días hábiles, las Partes acuerdan que los términos de facturación y pago contenidos en los numerales XXXXX de la presente Propuesta se tendrán por no puestos para todos los efectos legales a que haya lugar. Para el caso de los contratos de Arrendamiento, dicho Contrato se entiende perfeccionado al momento de la firma del COA.

## Vigencia de la Propuesta

El precio estipulado en esta Propuesta estará vigente hasta el 29 de Noviembre de 2018.

Una vez que se termine el periodo de vigencia de la presente Propuesta sin que se haya firmado dicho documento, IBM se reserva el derecho de revisar y ajustar los precios de los productos y servicios ofertados o los términos y condiciones de la presente Propuesta.

“Espacio intencionalmente dejado en blanco”

# Términos y Condiciones

## 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 Giuy. Su contenido no debe ser revelado, duplicado, usado, o publicado total o parcialmente, fuera de su organización o a cualquier otra empresa, con propósitos distintos a su evaluación, sin la autorización previa y por escrito de IBM.

Si como resultado de esta Propuesta se firmará un contrato, Giuy tendrá derecho a duplicar o publicar la información de conformidad con los términos y condiciones contenidas en el Contrato Marco que exista o sea firmado entre ambas partes. Si no se firmará algún contrato, Giuy puede retener una copia de esta Propuesta para mantenerla en su archivo. IBM mantiene todos los derechos de autor sobre este documento.

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.

## Uso exclusivo

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

## Protección de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA por sus siglas en inglés), disponible en <http://ibm.com/dpa>, y su Suplemento al Anexo, aplican y modifican el CRA en la medida en que el Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679 (GDPR) sea aplicable a los Datos Personales de El Cliente/Shortname, conforme se describe en dicho Anexo.

## Contrato

Esta Propuesta está sujeta a la aceptación de IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V. y se rige por los términos y condiciones contenidos en el “Acuerdo de Relación con el Cliente” (“CRA” por sus siglas en inglés), publicado en la siguiente página web: <https://www-05.ibm.com/support/operations/mx/es/documents.html> certificado ante la fe del Lic. Mauricio Martínez Rivera, Notario Público número 96 de la Ciudad de México (antes Distrito Federal).

Mediante la firma de la presente Propuesta/Contrato, las Partes, cuyas denominaciones y apoderados aparecen al calce de este instrumento (en lo sucesivo “Las Partes”), declaran haber leído y entendido los términos y condiciones del Acuerdo de Relación con el Cliente (CRA), (en adelante el "Contrato") aceptando que el mismo se aplica por incorporación a, y forma parte integrante de esta Propuesta/Contrato y de sus anexos, como si estuviese transcrito a la letra en este documento.

## Orden de compra

En caso de que Giuy 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 Propuesta No. YVG de fecha 08 de Noviembre 2018”. De no ser así IBM se reserva el derecho de no aceptar dicha orden de compra.

La emisión por parte de Giuy 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.

Giuy 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.

* 1. **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 del Acuerdo de Relación con el Cliente (CRA), que se encuentra publicado en la página web:

<https://www-05.ibm.com/support/operations/mx/es/documents.html>

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

1. La presente Propuesta.
2. Los Anexos de la presente Propuesta (si existieren).
3. El documento Acuerdo de Relación con el Cliente (CRA), disponible en la página web <https://www-05.ibm.com/support/operations/mx/es/documents.html>.
4. La orden de compra o pedido emitido por Giuy, en el entendido de que la misma debe satisfacer las condiciones establecidas en el literal "Orden de compra", del presente documento).

## Condiciones para la aceptación de la propuesta u orden de compra

IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V. se reserva el derecho de no aceptar la Propuesta u Orden de Compra de Giuy si para dicha fecha Giuy mantiene obligaciones de pago pendientes con IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V. vencidas por más de treinta (30) días naturales.

* 1. **Impuestos**

Giuy 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 a Giuy de acuerdo con la ley aplicable.

## Responsabilidades legales

Giuy será el único responsable por la identificación e interpretación correcta de cualquier norma legal aplicable, así como de regulaciones y estatutos que afecten a los sistemas aplicativos o programas utilizados o propiedad de Giuy , a los que IBM tendrá acceso durante la prestación del servicio.

## Terminación del Contrato

Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado en forma anticipada el presente Contrato, previo aviso por escrito a su contraparte con por lo menos treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha en que surta sus efectos la terminación. Giuy queda obligado a pagar los cargos aplicables hasta la fecha en que surta sus efectos la terminación.

## Cargos a terceros o proveedores

Giuy es responsable de los cargos facturados por terceros o proveedores de servicios no contenidos en esta Propuesta, en caso de ser necesarios para llevar a cabo la(s) actividad(es) de ejecución del servicio.

## Seguridad y confidencialidad

El Cliente/Shortname 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/Shortname es responsable de tomar medidas necesarias para salvaguardar la integridad y seguridad de su informaciòn, 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 e información almacenados son responsabilidad de El Cliente/Shortname.

## Acceso, uso y/o modificación de productos

Antes del comienzo de los Servicios, Giuy deberá obtener los permisos y autorizaciones necesarios para que IBM, sus empresas afiliadas y/o subcontratistas, tengan derecho o licencia para acceder, utilizar, ejecutar, reproducir, representar en pantalla, realizar, distribuir copias o modificar cualquier servicio, producto, programa, material, información o instalaciones que IBM deba utilizar o tener acceso para la prestación de los Servicios materia de este Contrato.

Giuy conviene en indemnizar y defender a IBM, sus empresas afiliadas y subcontratistas por cualquier daño, pérdida o responsabilidad (incluyendo honorarios razonables de abogados) en que IBM incurra, que determine por una autoridad competente como consecuencia de cualquier reclamación (incluyendo las reclamaciones por violaciones a derechos de autor) en relación con el incumplimiento de Giuy a su obligación de proveer los permisos y autorizaciones a que se refiere el párrafo anterior. Las Partes acuerdan que IBM quedará liberada del cumplimiento de cualquier obligación que sea afectada por el incumplimiento de Giuy en obtener y proveer los permisos y autorizaciones a los que se refiere esta cláusula.

## Domicilio y Notificaciones

Para todo lo relativo al presente Contrato/Propuesta, para todos los efectos legales correspondientes y para efectuar los avisos, notificaciones y comunicaciones que tuvieren necesidad de darse en relación con este Contrato, las Partes señalan como sus domicilios los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| **IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V.** | Alfonso Nápoles Gándara No. 3111. Col. Santa Fe Peña Blanca. C.P. 01210, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México. |
| razonSocial | calleCliente No. numeroCliente Col. coloniaCliente, C.P. postalCliente. ciudadCliente. estadoCliente. México |

Cada una de las Partes conviene en notificar por escrito a la otra cualquier cambio de domicilio, con cuando menos con 3 (tres) días naturales de anticipación a la fecha en que vaya a efectuar tal cambio. El incumplimiento de esta obligación implicará que los avisos, notificaciones o comunicaciones entregados en el último domicilio conocido por la Parte que los efectúa, surtirán todos los efectos legales respecto de la Parte a quien están dirigidos a partir de la correspondiente fecha de entrega y mientras subsista su incumplimiento.

Cualquier notificación que las Partes deban darse de acuerdo con el presente Contrato, será hecha por escrito, por correo certificado con acuse de recibo, o bien por fax o cualquier otro medio electrónico o escrito de comunicación, de tal manera que siempre exista constancia de que el documento respectivo fue recibido por la otra Parte.

De igual forma, las Partes convienen que las notificaciones que éstas se efectúen con motivo del presente Contrato surtirán sus efectos y comenzarán a correr los términos que, en su caso, les corresponda el mismo día en el que se lleve a la notificación de que se trate.

## Ley Aplicable y Jurisdicción

Los derechos, obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes tienen validez solamente en los Estados Unidos Mexicanos, exceptuando las licencias, todas las cuales son válidas según como específicamente se otorguen.

Tanto IBM como Giuy aceptan aplicar las leyes de México, para regir, interpretar y hacer cumplir la totalidad de los derechos, obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes, que se derivan del objeto del presente contrato, o que en alguna manera se relacionan con dicho objeto, sin considerar los principios de conflictos de leyes.

En caso de que surja cualquier discrepancia en la interpretación, ejecución o cumplimiento del mismo, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la Ciudad de México, renunciando al fuero que les pudiera corresponder por su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra causa.

A la firma de la presente, las partes expresamente aceptan los términos y condiciones contenidos en la misma.

## Marca Registrada

© International Business Machines Corporation 2018.

Todos los Derechos Reservados.

IBM Corporation.

“Espacio intencionalmente dejado en blanco”

# 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.

Giuy cuenta con todo el Hardware y el Software necesario para la realización de las tareas descritas en la sección “Alcance del Servicio”, salvo aquel que será provisto por IBM de conformidad con lo expresamente señalado en esta Propuesta.

* Todos los equipos involucrados en los Servicios objeto de esta Propuesta, deberán estar físicamente instalados de acuerdo con las especificaciones del fabricante cumpliendo con los requerimientos eléctricos y ambientales requeridos.
* Los Servicios detallados no reemplazan la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de equipos y programas.
* No forma parte de los Servicios cualquier trabajo, servicio o equipo que no esté expresamente detallado en esta Propuesta.

Serán imputables a Giuy 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 de Giuy.

Cualquier producto o servicio adicional, no incluido dentro del alcance del Servicio, pero necesario para que IBM preste el mismo, serán por cuenta y cargo de Giuy.

“Espacio intencionalmente dejado en blanco”

# Responsabilidades generales de IBM y Giuy

“Espacio intencionalmente dejado en blanco”

# Procedimiento control de cambios

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

El objetivo del Procedimiento del Control de Cambios es documentar, administrar y en su caso, implementar los cambios viables al proyecto en ejecución.

Dentro del procedimiento el rol central es el Gerente de Proyecto. La persona que desempeñará este rol es el Gerente de Proyecto de Giuy e IBM.

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.

## Solicitud de Cambio

El Gerente de Proyecto de Giuy o de IBM son las personas que deben comunicar las solicitudes de cambio. La solicitud de cambio debe presentarse por escrito en un memorando dirigido al Gerente de Proyecto para el Servicio que corresponda.

Independientemente del formato que se utilice, ya sea formulario o memorando, en él debe describirse:

* Solicitante del cambio.
* Descripción del cambio.
* Justificación.
* Identificación preliminar de componentes afectados.
* Aceptación del cambio.
* Autorización para efectuar el cambio.
* Costo del Cambio.

## Proceso de una Solicitud de Cambio

El Gerente de Proyecto para el Servicio se encargará de que cada solicitud siga su curso hasta que sea aprobado o rechazado.

En líneas generales, el curso normal de esa solicitud debe ser:

El Gerente de Proyecto identificará quién o quienes están mejor calificados para evaluar cada cambio solicitado y solicitar de ellos una evaluación.

La evaluación funcional debe categorizar el cambio, desde el punto de vista del negocio.

* Prioridad que tiene el cambio para Giuy (Alta o baja).
* Prioridad que tiene el cambio para la función (Alta o baja).
* Tipo de impacto que ese cambio tendrá sobre el Servicio.
* Tipo de impacto que ese cambio tendrá sobre otras áreas del negocio.
* Qué trabajo debe hacerse si se efectuara el cambio.
* Magnitud del esfuerzo.

El Gerente de Proyecto de IBM enviará al Gerente de Proyecto de Giuy la solicitud de cambios y los resultados de las evaluaciones, con el fin de que sea procesada de acuerdo con su magnitud e impacto.

Se convocarán y dirigirán las reuniones que sean necesarias para aprobar o rechazar la solicitud de cambios. El resultado de las reuniones de Modificaciones al Servicio será una decisión en conjunto entre IBM y Giuy con respecto al cambio. Las solicitudes de Cambios pueden ser Aprobadas o Rechazadas.

Una vez aprobada o rechazada una solicitud de cambio, se almacenará en la carpeta de control de proyectos.

En el caso de cambios aprobados, se procederá al ajuste/generación del plan de trabajo, en caso de que aplique. De igual forma, se llevarán a cabo las acciones que sean necesarias para hacer efectivos los cambios que hayan sido aprobados.

## **Categorización de los Cambios**

El Representante de IBM y de Giuy, efectuarán un análisis preliminar para calificar el cambio.

Calificaciones posibles:

**Cambio menor:** Se considerará un ‘Cambio Menor’ a aquel requerimiento que esté enmarcado en el Alcance del servicio y no afecte los costos ni los cronogramas.

**Cambio Mayor:** Se considerará un ‘Cambio Mayor’ a aquel requerimiento que esté enmarcado en el Alcance del servicio y afecte los costos y/o los cronogramas de ejecución del Servicio.

**Cambio Sustancial:** Se considerará un ‘Cambio Sustancial’ a aquel requerimiento que no esté enmarcado en el Alcance del servicio y/o afecte sustancialmente los costos y/o los cronogramas de ejecución del Proyecto.

## Formato de Solicitud de Cambios

| **Solicitud de Cambios (PCR)** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sección I. Información del Contrato Actual | | | | | | | | | |
| Nombre de El Cliente/Shortname: | | <<Razón Social del Cliente>> | | | | | | | |
| Nombre del Contrato Actual: | | <<Nombre del Contrato Actual>> | | | | | | | |
| Fecha de Firma del Contrato Actual: | | <<Fecha de Firma del Contrato Actual (DDMMYYYY)>> | | | | No. De oportunidad del Contrato Actual: | | | <<No. De oportunidad del Contrato Actual>> |
| Contract Number del Contrato Actual: | | <<No. Del Contrato Actual>> | | | | Work Number del Contrato Actual: | | | <<Work Number del Contrato Actual>> |
| Sección II. Información de la Solicitud de Cambio (PCR) | | | | | | | | | |
| No. Consecutivo de la Solicitud de Cambio (PCR): | | <<No. Consecutivo del PCR >> | | | | No. Sales Connect de la Solicitud de Cambio (PCR): | | | <<No. Sales Connect del PCR>> |
| Datos de la Persona que hace la Solicitud de Cambio: | | <<Nombre de la Persona que Solicita el PCR>> | | | | <<Nombre de la Compañía>> | | | <<Firma de la Persona que Solicita el PCR> |
| Fecha de la Solicitud de Cambio (PCR): | | <<Fecha de la Solicitud del PCR (DDMMYYYY)>> | | | | | | | |
| Requerimiento de la Solicitud de Cambio PCR (puede hacerlo en hojas anexas a la forma): | | | | | | | | | |
| <<Descripción del Requerimiento del PCR>> | | | | | | | | | |
| Sección III. Análisis de la Solicitud de Cambio (PCR) | | | | | | | | | |
| Tipo de Cambio: | | Menor | | Mayor | | | | | Sustancial |
| Prioridad: | | Alta | | | | | Baja | | |
| Impacto de la Solicitud de Cambio ($ / Tiempo): | | | <<Impacto del PCR ($$ & Tiempo)>> | | | | | | |
| Parte del Contrato / Orden y Declaración de Servicios que modifica: | | | | | <<Hay que indicar que parte del Contrato, Propuesta y/o Orden se modifica>> | | | | |
| Descripción de la Solicitud de Cambio PCR (puede hacerlo en hojas anexas a la forma): | | | | | | | | | |
| <<Descripción de la Solicitud del PCR>> | | | | | | | | | |
| Datos de la Persona que Evalúa la Solicitud de Cambio: | | <<Nombre de la Persona que Evalúa el PCR>> | | | | <<Fecha de Evaluación del PCR (DDMMYYYY)>> | | | <<Firma de la Persona que Evalúa el PCR> |
| Sección IV. Estatus de la Solicitud de Cambio (PCR) | | | | | | | | | |
| Aprobado | | Rechazado | | | | | Diferido | | |
| POR EL CLIENTE | | | | POR IBM | | | | | |
|  | | | |  | | | | | |
| ------------------------------------------------------- | | | | ------------------------------------------------------- | | | | | |
| Nombre del Representante: | <<Nombre del Representante>> | | | Nombre del Representante: | | | | <<Nombre del Representante>> | |
| Puesto del Representante: | <<Puesto del Representante>> | | | Puesto del Representante: | | | | <<Puesto del Representante>> | |
| Fecha: | <<Fecha de Firma del PCR (DDMMYYYY)>> | | | Fecha: | | | | <<Fecha de Firma del PCR (DDMMYYYY)>> | |

“Espacio intencionalmente dejado en blanco”

# Anexos

##### Anexo A "Alcance de servicios de LAB services"

##### Anexo B "Servicios profesionales"

##### Anexo C "Servicios de mantenimiento"

Mantenimiento Correctivo al Hardware

Alcance del Servicio

IBM proveerá mantenimiento correctivo de Hardware a los equipos soportados en este Documento de Transacción en la sección Programa de Servicios. El procedimiento en que los incidentes de mantenimientos correctivos serán reportados a IBM, se encuentra descrito en la sección Recepción de Incidentes de este Documento de Transacción.

Descripción del Servicio

El Servicio de Mantenimiento Correctivo implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen de un mal fun- cionamiento 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 la sección "Programa de servicios", entendiéndose por tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que un Represen- tante Técnico de IBM toma contacto telefónico y/o personalmente con El Cliente para comenzar las tareas de diagnóstico y/o reparación.

IBM en horario hábil buscará hacer un diagnóstico en forma remota vía telefónica o vía correo electrónico, el tiempo que dure el proceso de diagnóstico remoto será restado al objetivo de tiempo de respuesta de Same Business Day.

En caso de que el tiempo de atención sea Same Business Day en Sitio, el llamado deberá ser registrado antes de las 2 pm, de lo contrario, la atención en sitio será al siguiente día.

Se entiende por tiempo de solución al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que el equipo por el cual se generó el pedido queda operativo según sus especificaciones técnicas.

Para los casos donde se indique tiempo de solución, el mismo será considerado dentro de los días y horarios in- dicados en el programa de servicios. (ej. si el horario es de 9 a 18hs. con solución en 8hs. para los casos repor- tados a las 17hs, se considerará cumplido si la falla se repara antes de las 16hs del día siguiente)

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

Los tiempos de solución, en caso de haberlos contratado, aplican sólamente para severidades 1.

En caso de equipos y/o clientes nuevos, el servicio de mantenimiento iniciará 30 días posteriores a la firma del contrato, El Cliente deberá proporcionar a IBM los números de serie durante este periodo de tiempo.

Descripción niveles de servicio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de Servicio** | **Tiempo de**  **Res- puesta**  **Hrs** | **Tiempo de Entrega de Parte Hrs** | **Consideraciones** |
| 5x9XNBD | 2 | Reemplazo de Parte al día si- guiente hábil (NBD) | La entrega de parte en NBD se entregará al día siguiente día hábil siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En caso que se haya  solicitado posterior a este horario, la parte será entregada a los dos días hábiles. |
| 5x9x4 | 2 | 4 | La entrega de parte en 4 hrs se entregará siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En Caso que se haya solicitado posterior a este horario, la parte será entregada al siguiente día  hábil. |
| 7x24x4 | 2 | 4 |  |
| 7x24x2 | 2 | 2 |  |

Mano de Obra y Refacciones

La mano de obra y las refacciones utilizadas para cubrir los servicios de mantenimiento correctivo quedan cubiertas por el contrato de mantenimiento vigente con El Cliente.

IBM utilizará refacciones originales y/o equivalentes a las originales, las cuales podrán ser nuevas y/o re-manu- facturadas. Las refacciones re-manufacturadas tendrán la calidad equivalente de una refacción nueva.

Las refacciones con peso superior a 50 lb podrán ser entregadas en sitio al siguiente día hábil independientemente del nivel de servicio contratado.

Una vez que IBM efectúe el reemplazo de cualquier componente dañado por un componente nuevo o equivalente; el componente dañado será propiedad de IBM y la refacción instalada en el equipo pasará a ser propiedad de El Cliente.

IBM no efectuará cambio de refacciones que produzcan un incremento en las capacidades de la operación del equipo, ya que dicha actividad se considera una actualización. Las actualizaciones no forman parte del presente servicio.

3.1 Consumibles

El fabricante (Cisco) considera como consumibles lo siguiente:

Cables de comunicaciones

Cables de poder

En ambos casos se consideran cables que fueron entregados con la configuración original que dio el fabricante y que no hayan sido sujetos a modificaciones.

El envío de estos consumibles aplica para equipos que se encuentren bajo el presente alcance y el tiempo de entrega tendrá las mismas reglas del servicio nivel NBD.

Revisión Técnica

Si alguna de las máquinas comprendidas dentro del alcance de este contrato no estuviera cubierta por una garantía de IBM o por un servicio de mantenimiento IBM, IBM se reserva el derecho de realizar una inspección técnica de calificación sobre dicha máquina durante el primer mes de vigencia de este contrato.

Si como consecuencia de la referida inspección IBM determina que la máquina requiere reparaciones, estas le serán cotizadas por IBM a él cliente y, previa aprobación del cliente se llevarán a cabo las referidas reparaciones, las cuales se le facturarán al cliente después de haber sido realizadas y en una sola exhibición. A partir de su reparación, la máquina respectiva quedará cubierta por el servicio de mantenimiento de IBM bajo los términos y condiciones contenidos en este contrato.

Exclusiones del Servicio

La reparación de los equipos afectados en los que IBM determine que la causa del problema fue causada por las razones a continuación descritas, no está incluida en el alcance ni en el precio del presente Documento de Tran- sacción.

Cuando la causa de la falla fue resultado del mal uso del equipo (incluyendo, pero no limitando, al mal uso de la capacidad autorizada por el fabricante del equipo)

Por alteraciones o modificaciones del equipo

Porque el ambiente en el cual se encuentra instalado el equipo no cumpla con las características especificadas por el fabricante para el adecuado funcionamiento del equipo.

Porque la utilización del equipo haya sido diferente a la especificada por el fabricante o porque alguna actividad de mantenimiento (exceptuando el reemplazo de refacciones calificadas como “CRU”) haya sido realizada al equipo por El Cliente o un tercero.

Cuando exista alteración de la identificación de la máquina, remoción de su forma de identificación, que viene definida por tipo, modelo y número de serie.

Cuando el usuario o un tercero haya ocasionado daño físico por negligencia, caída, descuido, accidente, vandalismo, dolo o mala fe.

Cuando el usuario maneje su equipo en una toma de corriente no regulada, no aterrizada o con variaciones de voltaje.

Cuando se moje el equipo, incluyendo pero no limitado a agua

Cuando se queme el equipo, incluyendo pero no limitado a, incendios debido a fuego y/o electricidad.

Cuando se dañe el equipo por siniestros y/o por causas o desastres naturales.

Cuando la causa del problema sea originado por un problema de software del equipo. Este servicio no incluye:

El reemplazo de partes consideradas como consumibles tales como: baterias, cartuchos y cualquier tipo de

media de almacenamiento, toner, fusores, etc., que por su naturaleza hayan llegado al final de su vida útil, no por un daño, sino porque asi está contemplado su comportamiento de acuerdo a su uso.

Actualizaciones de microcódigo o firmware proactivas, preventivas o de rutina a menos que éstas se hayan contratado en el presente documento.

Responsabilidades particulares de IBM

Obtener el consentimiento del cliente de la prestación de los servicios.

Destinar los recursos necesarios ( Labor, partes, microcódigo) para para reestablecer el funcionamiento de los equipos reportados de acuerdo al alcance establecido en el presente documento.

Responsabilidades particulares de El Cliente

Reportar a IBM los equipos que presenten alguna falla, mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Que el equipo reportado este instalado correctamente de acuerdo a las especificaciones del fabricante

Nombrar un recurso técnico que estará disponible como punto de contacto para IBM y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

Proporcionar la información solicitada por IBM que sea necesaria para reparar la falla.

Definiciones

Nivel de Servicio: Se refiere al compromiso, en términos de tiempo, en que IBM realizará cierta actividad.

Problema de Severidad 1: Significa la caída total del producto, equipo o sus subsistemas que interrumpe un Servicio crítico de El Cliente, y los procedimientos de recuperación no funcionaron ante la caída y se han aplicado todas las acciones al alcance de El Cliente, sin lograr recuperar la operabilidad del producto o equipo.

Problema de Severidad 2: El servicio o Equipo para un usuario individual del sistema no está disponible o está seriamente afectado, o el servicio a muchos usuarios está afectado. No existe alternativa disponible para efectuar el trabajo. La pérdida del servicio puede resultar en pérdida de productividad o puede poner en peligro beneficios o ingresos monetarios.

Problema de Severidad 3: El servicio o Equipo para un usuario individual está afectado, causando dificultad para efectuar su trabajo normal. Existen alternativas disponibles para efectuar el trabajo pero otras actividades pueden ser afectadas mientras se espera la resolución del problema. La pérdida del servicio puede resultar en reducciones de la productividad pero no afecta beneficios o ingresos monetarios.

Servicio de Línea de Soporte

Alcance del servicio

IBM proporcionará el Servicio de Línea de Soporte (denominado en adelante “Servicio”) vía telefónica o vía elec- trónica a las máquinas soportadas elegibles, de acuerdo con lo siguiente:

Resolver preguntas específicas, de corta duración, orientadas a despejar dudas de operación, de uso y/o de administración.

En el caso de que un problema sea reportado, aislar su causa y entregar la información de recuperación que esté disponible por IBM

Software Soportado

Los equipos donde se podrá ejecutar este servicio se mencionan en la sección Programa de Servicios del presente Documento de Transacción.

Definiciones

Máquinas y Particiones Soportadas Elegibles: Son las máquinas que serán soportadas por la prestación del Servicio de Línea de Soporte definidas en el presente Documento de Transacción.

Contacto Técnico Principal: Representante del cliente, al cual IBM dirige la información técnica sobre el servicio. El contacto técnico principal debe tener suficiente conocimiento técnico sobre las máquinas soportadas elegibles.

Solicitud del Servicio

Para solicitar el servicio el cliente deberá realizar el procedimiento descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte. Una vez que el reporte este abierto, sucederá lo siguiente:

Un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes para hacer un diagnós- tico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de éste. La atención será en horario hábil.

Actividades no incluidas

Cualquier asistencia en sitio está fuera del alcance de este Servicio.

Soporte a productos no considerados en este documento.

Revisión de programas con código fuente escrito por El Cliente o terceros.

Diseño y recuperación de bases de datos.

Análisis y diagnóstico de productos no IBM.

Análisis y diagnóstico de productos de Software que administren los equipos de almacenamiento, aun tratán- dose de la administración de alguno de los productos soportados en este servicio.

Análisis de rendimiento y afinación de Sistemas Operativos y/o redes.

Servicios de instalación, configuración, migración y consultoría, aún tratándose de alguno de los productos soportados en este servicio.

Servicios de soporte para problemas causados por productos por los cuales IBM no es responsable.

Soporte a funciones adicionales del Software.

Información de preventa de nuevos productos, entrega de licencias, envío de manuales, etc.

Cualquier otra actividad no mencionada dentro de este documento.

Premisas y Condiciones

El Servicio descrito en el presente documento de transacción se desarrolló con base en las siguientes premisas y condiciones:

El Cliente cuenta con todo el Hardware y el Software necesario para la realización de las tareas descritas en este documento.

Todos los equipos involucrados en el Servicio objeto de este documento deberán estar físicamente instalados de acuerdo con las especificaciones del fabricante, cumpliendo con los requerimientos eléctricos y ambientales requeridos.

El Servicio detallado no reemplaza la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de sus equipos y programas.

Para todos los casos, el reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si, en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles, El Cliente no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas sobre los cuales El Cliente requiere asistencia.

IBM no es responsable de la integridad de la información de El Cliente.

IBM tiene la libertad de subcontratar a personal externo (tercero, asociado de negocios y/o alianzas de negocio) para el cumplimiento de sus obligaciones dentro de esta Descripción de Servicios.

IBM se reserva el derecho a cambiar al personal técnico durante el curso del servicio si lo considera necesario.

El Cliente es el responsable del respaldo de su información.

Cualquier cambio en estas consideraciones podría modificar el alcance del proyecto, así como los cargos estimados.

La fecha de terminación del soporte no podrá ser modificada sin la aprobación por escrito del área de soporte de IBM.

El servicio se otorgará con especialistas de soporte local

Responsabilidades particulares del Cliente sobre el servicio de línea de soporte

El Cliente deberá:

Designar un Contacto Técnico Principal.

Ser el responsable de la información contenida en cualquiera de los equipos soportados, así como de su respaldo, su remoción, su protección y su restauración.

Asegurarse que cualquier código de acceso que IBM le proporcione, sea utilizado únicamente por el personal autorizado de El Cliente.

Proporcionar a IBM una descripción clara y detallada de la consulta y/o problema que esté reportando.

Utilizar este Servicio sólo para el soporte a los requerimientos de procesamiento de información dentro de su empresa.

Servicio de revisión y/o actualización de Microcódigo

Alcance del Servicio

IBM realizará una actividad de revisión y actualización del microcodigo para cada uno de los equipos soportados en este Documento de Transacción

Descripción del Servicio

La revisión y actualización de microcodigo consta de las siguientes actividades:

Revisión de los niveles de microcodigo (firmware) instalados. Esto puede hacerse mediante una inspección física (si el equipo así lo requiere) o en forma remota.

Validación de los niveles instalados en cada equipo contra los últimos niveles sugeridos por IBM.

Calendarización de la actividad de actualización que apliquen en conjunto con El Cliente.

Ejecución de la actualización de microcodigo para cada equipo (En caso de existir actualización aplicable). El servicio se considerará terminado al haber ejecutado las actividades descritas en este Documento de Transacción.

Exclusiones del Servicio

IBM no brindará ningún servicio a los equipos que no posean un contrato de mantenimiento o garantía vigente.

Estos servicios no son acumulables periodo a periodo y únicamente se pueden realizar dentro del periodo de vigencia de este documento de transacción.

Responsabilidades particulares de IBM

Proporcionar la mano de obra y los materiales utilizados para cubrir los servicios de revisión y actualización de microcodigo.

Al finalizar las actividades de revisión y/o actualización de microcodigo IBM entregará al personal designado por El Cliente, un reporte final cuyo contenido incluirá los equipos revisados, especificando el nivel de actua- lización.

Responsabilidades particulares de El Cliente

El Cliente deberá solicitar el servicio a IBM mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Inciden- tes” de este Documento de Transacción.

Nombrar un contacto técnico a IBM que estará disponible como punto de contacto y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Existen equipos que poseen herramientas mediante las cuales se pueden generar archivos de logs y confi- guración, en estos casos, previa instrucción de IBM, El Cliente será responsable de generar estos archivos y enviarlos a IBM para su análisis y determinación de los niveles de microcodigo actuales.

Una vez notificado El Cliente de los niveles de actualización a ser aplicados, El Cliente es responsable de verificar que el nivel del nuevo microcodigo no tenga dependencia con otros equipos a los que se encuentre instalado el equipo, así como los drivers, sistemas operativos o aplicaciones.

Cargos

Los cargos para el servicio de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Transacción.

Duración del Servicio

La duración del soporte de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Tran- sacción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| *Nivel de Servicio* | *CNS* | *Descripción* | |
| Nivel de Servicio Post Garantía | M19 | Reparación en los Localidades del Cliente, Tiempo de respuesta en los Localidades del Cliente - el Mismo Día Laborable  Lunes-Domingo 00:00-24:00 (incluyendo días festivos) | |

1) Facturación : M : Mensual

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo | Modelo | Número de Serie/Descripción | Cant. | Fecha Terminación Garantía | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| 2426 |  | 7830203 | | | | |  |  |
|  | 43X | WebSphere DataPower Appliances | 1 | 2018-12-31 | 2019-01-01 |  | 100.00 | M |
| CU70 |  | 125DZRV | | | | |  |  |
|  | 003 | CISCO CP-8851-K9= CISCO UC P | 1 |  | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

1) Facturación : M : Mensual

ACTUALIZACIóN DE MICROCóDIGO PARA SISTEMAS STORAGE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| Horario de Servicio | 09:00-18:00 Lunes a Viernes | |

Direcciones de Facturación del Cliente

##### Anexo A "Alcance de servicios de LAB services"

##### Anexo B "Servicios profesionales"

##### Anexo C "Servicios de mantenimiento"

Mantenimiento Correctivo al Hardware

Alcance del Servicio

IBM proveerá mantenimiento correctivo de Hardware a los equipos soportados en este Documento de Transacción en la sección Programa de Servicios. El procedimiento en que los incidentes de mantenimientos correctivos serán reportados a IBM, se encuentra descrito en la sección Recepción de Incidentes de este Documento de Transacción.

Descripción del Servicio

El Servicio de Mantenimiento Correctivo implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen de un mal fun- cionamiento 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 la sección "Programa de servicios", entendiéndose por tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que un Represen- tante Técnico de IBM toma contacto telefónico y/o personalmente con El Cliente para comenzar las tareas de diagnóstico y/o reparación.

IBM en horario hábil buscará hacer un diagnóstico en forma remota vía telefónica o vía correo electrónico, el tiempo que dure el proceso de diagnóstico remoto será restado al objetivo de tiempo de respuesta de Same Business Day.

En caso de que el tiempo de atención sea Same Business Day en Sitio, el llamado deberá ser registrado antes de las 2 pm, de lo contrario, la atención en sitio será al siguiente día.

Se entiende por tiempo de solución al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que el equipo por el cual se generó el pedido queda operativo según sus especificaciones técnicas.

Para los casos donde se indique tiempo de solución, el mismo será considerado dentro de los días y horarios in- dicados en el programa de servicios. (ej. si el horario es de 9 a 18hs. con solución en 8hs. para los casos repor- tados a las 17hs, se considerará cumplido si la falla se repara antes de las 16hs del día siguiente)

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

Los tiempos de solución, en caso de haberlos contratado, aplican sólamente para severidades 1.

En caso de equipos y/o clientes nuevos, el servicio de mantenimiento iniciará 30 días posteriores a la firma del contrato, El Cliente deberá proporcionar a IBM los números de serie durante este periodo de tiempo.

Descripción niveles de servicio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de Servicio** | **Tiempo de**  **Res- puesta**  **Hrs** | **Tiempo de Entrega de Parte Hrs** | **Consideraciones** |
| 5x9XNBD | 2 | Reemplazo de Parte al día si- guiente hábil (NBD) | La entrega de parte en NBD se entregará al día siguiente día hábil siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En caso que se haya  solicitado posterior a este horario, la parte será entregada a los dos días hábiles. |
| 5x9x4 | 2 | 4 | La entrega de parte en 4 hrs se entregará siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En Caso que se haya solicitado posterior a este horario, la parte será entregada al siguiente día  hábil. |
| 7x24x4 | 2 | 4 |  |
| 7x24x2 | 2 | 2 |  |

Mano de Obra y Refacciones

La mano de obra y las refacciones utilizadas para cubrir los servicios de mantenimiento correctivo quedan cubiertas por el contrato de mantenimiento vigente con El Cliente.

IBM utilizará refacciones originales y/o equivalentes a las originales, las cuales podrán ser nuevas y/o re-manu- facturadas. Las refacciones re-manufacturadas tendrán la calidad equivalente de una refacción nueva.

Las refacciones con peso superior a 50 lb podrán ser entregadas en sitio al siguiente día hábil independientemente del nivel de servicio contratado.

Una vez que IBM efectúe el reemplazo de cualquier componente dañado por un componente nuevo o equivalente; el componente dañado será propiedad de IBM y la refacción instalada en el equipo pasará a ser propiedad de El Cliente.

IBM no efectuará cambio de refacciones que produzcan un incremento en las capacidades de la operación del equipo, ya que dicha actividad se considera una actualización. Las actualizaciones no forman parte del presente servicio.

3.1 Consumibles

El fabricante (Cisco) considera como consumibles lo siguiente:

Cables de comunicaciones

Cables de poder

En ambos casos se consideran cables que fueron entregados con la configuración original que dio el fabricante y que no hayan sido sujetos a modificaciones.

El envío de estos consumibles aplica para equipos que se encuentren bajo el presente alcance y el tiempo de entrega tendrá las mismas reglas del servicio nivel NBD.

Revisión Técnica

Si alguna de las máquinas comprendidas dentro del alcance de este contrato no estuviera cubierta por una garantía de IBM o por un servicio de mantenimiento IBM, IBM se reserva el derecho de realizar una inspección técnica de calificación sobre dicha máquina durante el primer mes de vigencia de este contrato.

Si como consecuencia de la referida inspección IBM determina que la máquina requiere reparaciones, estas le serán cotizadas por IBM a él cliente y, previa aprobación del cliente se llevarán a cabo las referidas reparaciones, las cuales se le facturarán al cliente después de haber sido realizadas y en una sola exhibición. A partir de su reparación, la máquina respectiva quedará cubierta por el servicio de mantenimiento de IBM bajo los términos y condiciones contenidos en este contrato.

Exclusiones del Servicio

La reparación de los equipos afectados en los que IBM determine que la causa del problema fue causada por las razones a continuación descritas, no está incluida en el alcance ni en el precio del presente Documento de Tran- sacción.

Cuando la causa de la falla fue resultado del mal uso del equipo (incluyendo, pero no limitando, al mal uso de la capacidad autorizada por el fabricante del equipo)

Por alteraciones o modificaciones del equipo

Porque el ambiente en el cual se encuentra instalado el equipo no cumpla con las características especificadas por el fabricante para el adecuado funcionamiento del equipo.

Porque la utilización del equipo haya sido diferente a la especificada por el fabricante o porque alguna actividad de mantenimiento (exceptuando el reemplazo de refacciones calificadas como “CRU”) haya sido realizada al equipo por El Cliente o un tercero.

Cuando exista alteración de la identificación de la máquina, remoción de su forma de identificación, que viene definida por tipo, modelo y número de serie.

Cuando el usuario o un tercero haya ocasionado daño físico por negligencia, caída, descuido, accidente, vandalismo, dolo o mala fe.

Cuando el usuario maneje su equipo en una toma de corriente no regulada, no aterrizada o con variaciones de voltaje.

Cuando se moje el equipo, incluyendo pero no limitado a agua

Cuando se queme el equipo, incluyendo pero no limitado a, incendios debido a fuego y/o electricidad.

Cuando se dañe el equipo por siniestros y/o por causas o desastres naturales.

Cuando la causa del problema sea originado por un problema de software del equipo. Este servicio no incluye:

El reemplazo de partes consideradas como consumibles tales como: baterias, cartuchos y cualquier tipo de

media de almacenamiento, toner, fusores, etc., que por su naturaleza hayan llegado al final de su vida útil, no por un daño, sino porque asi está contemplado su comportamiento de acuerdo a su uso.

Actualizaciones de microcódigo o firmware proactivas, preventivas o de rutina a menos que éstas se hayan contratado en el presente documento.

Responsabilidades particulares de IBM

Obtener el consentimiento del cliente de la prestación de los servicios.

Destinar los recursos necesarios ( Labor, partes, microcódigo) para para reestablecer el funcionamiento de los equipos reportados de acuerdo al alcance establecido en el presente documento.

Responsabilidades particulares de El Cliente

Reportar a IBM los equipos que presenten alguna falla, mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Que el equipo reportado este instalado correctamente de acuerdo a las especificaciones del fabricante

Nombrar un recurso técnico que estará disponible como punto de contacto para IBM y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

Proporcionar la información solicitada por IBM que sea necesaria para reparar la falla.

Definiciones

Nivel de Servicio: Se refiere al compromiso, en términos de tiempo, en que IBM realizará cierta actividad.

Problema de Severidad 1: Significa la caída total del producto, equipo o sus subsistemas que interrumpe un Servicio crítico de El Cliente, y los procedimientos de recuperación no funcionaron ante la caída y se han aplicado todas las acciones al alcance de El Cliente, sin lograr recuperar la operabilidad del producto o equipo.

Problema de Severidad 2: El servicio o Equipo para un usuario individual del sistema no está disponible o está seriamente afectado, o el servicio a muchos usuarios está afectado. No existe alternativa disponible para efectuar el trabajo. La pérdida del servicio puede resultar en pérdida de productividad o puede poner en peligro beneficios o ingresos monetarios.

Problema de Severidad 3: El servicio o Equipo para un usuario individual está afectado, causando dificultad para efectuar su trabajo normal. Existen alternativas disponibles para efectuar el trabajo pero otras actividades pueden ser afectadas mientras se espera la resolución del problema. La pérdida del servicio puede resultar en reducciones de la productividad pero no afecta beneficios o ingresos monetarios.

Servicio de Línea de Soporte

Alcance del servicio

IBM proporcionará el Servicio de Línea de Soporte (denominado en adelante “Servicio”) vía telefónica o vía elec- trónica a las máquinas soportadas elegibles, de acuerdo con lo siguiente:

Resolver preguntas específicas, de corta duración, orientadas a despejar dudas de operación, de uso y/o de administración.

En el caso de que un problema sea reportado, aislar su causa y entregar la información de recuperación que esté disponible por IBM

Software Soportado

Los equipos donde se podrá ejecutar este servicio se mencionan en la sección Programa de Servicios del presente Documento de Transacción.

Definiciones

Máquinas y Particiones Soportadas Elegibles: Son las máquinas que serán soportadas por la prestación del Servicio de Línea de Soporte definidas en el presente Documento de Transacción.

Contacto Técnico Principal: Representante del cliente, al cual IBM dirige la información técnica sobre el servicio. El contacto técnico principal debe tener suficiente conocimiento técnico sobre las máquinas soportadas elegibles.

Solicitud del Servicio

Para solicitar el servicio el cliente deberá realizar el procedimiento descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte. Una vez que el reporte este abierto, sucederá lo siguiente:

Un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes para hacer un diagnós- tico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de éste. La atención será en horario hábil.

Actividades no incluidas

Cualquier asistencia en sitio está fuera del alcance de este Servicio.

Soporte a productos no considerados en este documento.

Revisión de programas con código fuente escrito por El Cliente o terceros.

Diseño y recuperación de bases de datos.

Análisis y diagnóstico de productos no IBM.

Análisis y diagnóstico de productos de Software que administren los equipos de almacenamiento, aun tratán- dose de la administración de alguno de los productos soportados en este servicio.

Análisis de rendimiento y afinación de Sistemas Operativos y/o redes.

Servicios de instalación, configuración, migración y consultoría, aún tratándose de alguno de los productos soportados en este servicio.

Servicios de soporte para problemas causados por productos por los cuales IBM no es responsable.

Soporte a funciones adicionales del Software.

Información de preventa de nuevos productos, entrega de licencias, envío de manuales, etc.

Cualquier otra actividad no mencionada dentro de este documento.

Premisas y Condiciones

El Servicio descrito en el presente documento de transacción se desarrolló con base en las siguientes premisas y condiciones:

El Cliente cuenta con todo el Hardware y el Software necesario para la realización de las tareas descritas en este documento.

Todos los equipos involucrados en el Servicio objeto de este documento deberán estar físicamente instalados de acuerdo con las especificaciones del fabricante, cumpliendo con los requerimientos eléctricos y ambientales requeridos.

El Servicio detallado no reemplaza la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de sus equipos y programas.

Para todos los casos, el reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si, en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles, El Cliente no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas sobre los cuales El Cliente requiere asistencia.

IBM no es responsable de la integridad de la información de El Cliente.

IBM tiene la libertad de subcontratar a personal externo (tercero, asociado de negocios y/o alianzas de negocio) para el cumplimiento de sus obligaciones dentro de esta Descripción de Servicios.

IBM se reserva el derecho a cambiar al personal técnico durante el curso del servicio si lo considera necesario.

El Cliente es el responsable del respaldo de su información.

Cualquier cambio en estas consideraciones podría modificar el alcance del proyecto, así como los cargos estimados.

La fecha de terminación del soporte no podrá ser modificada sin la aprobación por escrito del área de soporte de IBM.

El servicio se otorgará con especialistas de soporte local

Responsabilidades particulares del Cliente sobre el servicio de línea de soporte

El Cliente deberá:

Designar un Contacto Técnico Principal.

Ser el responsable de la información contenida en cualquiera de los equipos soportados, así como de su respaldo, su remoción, su protección y su restauración.

Asegurarse que cualquier código de acceso que IBM le proporcione, sea utilizado únicamente por el personal autorizado de El Cliente.

Proporcionar a IBM una descripción clara y detallada de la consulta y/o problema que esté reportando.

Utilizar este Servicio sólo para el soporte a los requerimientos de procesamiento de información dentro de su empresa.

Servicio de revisión y/o actualización de Microcódigo

Alcance del Servicio

IBM realizará una actividad de revisión y actualización del microcodigo para cada uno de los equipos soportados en este Documento de Transacción

Descripción del Servicio

La revisión y actualización de microcodigo consta de las siguientes actividades:

Revisión de los niveles de microcodigo (firmware) instalados. Esto puede hacerse mediante una inspección física (si el equipo así lo requiere) o en forma remota.

Validación de los niveles instalados en cada equipo contra los últimos niveles sugeridos por IBM.

Calendarización de la actividad de actualización que apliquen en conjunto con El Cliente.

Ejecución de la actualización de microcodigo para cada equipo (En caso de existir actualización aplicable). El servicio se considerará terminado al haber ejecutado las actividades descritas en este Documento de Transacción.

Exclusiones del Servicio

IBM no brindará ningún servicio a los equipos que no posean un contrato de mantenimiento o garantía vigente.

Estos servicios no son acumulables periodo a periodo y únicamente se pueden realizar dentro del periodo de vigencia de este documento de transacción.

Responsabilidades particulares de IBM

Proporcionar la mano de obra y los materiales utilizados para cubrir los servicios de revisión y actualización de microcodigo.

Al finalizar las actividades de revisión y/o actualización de microcodigo IBM entregará al personal designado por El Cliente, un reporte final cuyo contenido incluirá los equipos revisados, especificando el nivel de actua- lización.

Responsabilidades particulares de El Cliente

El Cliente deberá solicitar el servicio a IBM mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Inciden- tes” de este Documento de Transacción.

Nombrar un contacto técnico a IBM que estará disponible como punto de contacto y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Existen equipos que poseen herramientas mediante las cuales se pueden generar archivos de logs y confi- guración, en estos casos, previa instrucción de IBM, El Cliente será responsable de generar estos archivos y enviarlos a IBM para su análisis y determinación de los niveles de microcodigo actuales.

Una vez notificado El Cliente de los niveles de actualización a ser aplicados, El Cliente es responsable de verificar que el nivel del nuevo microcodigo no tenga dependencia con otros equipos a los que se encuentre instalado el equipo, así como los drivers, sistemas operativos o aplicaciones.

Cargos

Los cargos para el servicio de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Transacción.

Duración del Servicio

La duración del soporte de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Tran- sacción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| *Nivel de Servicio* | *CNS* | *Descripción* | |
| Nivel de Servicio Post Garantía | M19 | Reparación en los Localidades del Cliente, Tiempo de respuesta en los Localidades del Cliente - el Mismo Día Laborable  Lunes-Domingo 00:00-24:00 (incluyendo días festivos) | |

1) Facturación : M : Mensual

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo | Modelo | Número de Serie/Descripción | Cant. | Fecha Terminación Garantía | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| 2426 |  | 7830203 | | | | |  |  |
|  | 43X | WebSphere DataPower Appliances | 1 | 2018-12-31 | 2019-01-01 |  | 100.00 | M |
| CU70 |  | 125DZRV | | | | |  |  |
|  | 003 | CISCO CP-8851-K9= CISCO UC P | 1 |  | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

1) Facturación : M : Mensual

ACTUALIZACIóN DE MICROCóDIGO PARA SISTEMAS STORAGE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| Horario de Servicio | 09:00-18:00 Lunes a Viernes | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Información del HW | | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Tipo/Modelo de  Máquina | Número de Serie |
| Línea de Soporte para Storage | 2105 F20 | 7512604 | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

Direcciones de Facturación del Cliente

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Actualización de microcódigo | 2018-10-30 |  | 100.00 | O |

##### Anexo A "Alcance de servicios de LAB services"

##### Anexo B "Servicios profesionales"

##### Anexo C "Servicios de mantenimiento"

Mantenimiento Correctivo al Hardware

Alcance del Servicio

IBM proveerá mantenimiento correctivo de Hardware a los equipos soportados en este Documento de Transacción en la sección Programa de Servicios. El procedimiento en que los incidentes de mantenimientos correctivos serán reportados a IBM, se encuentra descrito en la sección Recepción de Incidentes de este Documento de Transacción.

Descripción del Servicio

El Servicio de Mantenimiento Correctivo implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen de un mal fun- cionamiento 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 la sección "Programa de servicios", entendiéndose por tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que un Represen- tante Técnico de IBM toma contacto telefónico y/o personalmente con El Cliente para comenzar las tareas de diagnóstico y/o reparación.

IBM en horario hábil buscará hacer un diagnóstico en forma remota vía telefónica o vía correo electrónico, el tiempo que dure el proceso de diagnóstico remoto será restado al objetivo de tiempo de respuesta de Same Business Day.

En caso de que el tiempo de atención sea Same Business Day en Sitio, el llamado deberá ser registrado antes de las 2 pm, de lo contrario, la atención en sitio será al siguiente día.

Se entiende por tiempo de solución al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que el equipo por el cual se generó el pedido queda operativo según sus especificaciones técnicas.

Para los casos donde se indique tiempo de solución, el mismo será considerado dentro de los días y horarios in- dicados en el programa de servicios. (ej. si el horario es de 9 a 18hs. con solución en 8hs. para los casos repor- tados a las 17hs, se considerará cumplido si la falla se repara antes de las 16hs del día siguiente)

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

Los tiempos de solución, en caso de haberlos contratado, aplican sólamente para severidades 1.

En caso de equipos y/o clientes nuevos, el servicio de mantenimiento iniciará 30 días posteriores a la firma del contrato, El Cliente deberá proporcionar a IBM los números de serie durante este periodo de tiempo.

Descripción niveles de servicio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de Servicio** | **Tiempo de**  **Res- puesta**  **Hrs** | **Tiempo de Entrega de Parte Hrs** | **Consideraciones** |
| 5x9XNBD | 2 | Reemplazo de Parte al día si- guiente hábil (NBD) | La entrega de parte en NBD se entregará al día siguiente día hábil siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En caso que se haya  solicitado posterior a este horario, la parte será entregada a los dos días hábiles. |
| 5x9x4 | 2 | 4 | La entrega de parte en 4 hrs se entregará siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En Caso que se haya solicitado posterior a este horario, la parte será entregada al siguiente día  hábil. |
| 7x24x4 | 2 | 4 |  |
| 7x24x2 | 2 | 2 |  |

Mano de Obra y Refacciones

La mano de obra y las refacciones utilizadas para cubrir los servicios de mantenimiento correctivo quedan cubiertas por el contrato de mantenimiento vigente con El Cliente.

IBM utilizará refacciones originales y/o equivalentes a las originales, las cuales podrán ser nuevas y/o re-manu- facturadas. Las refacciones re-manufacturadas tendrán la calidad equivalente de una refacción nueva.

Las refacciones con peso superior a 50 lb podrán ser entregadas en sitio al siguiente día hábil independientemente del nivel de servicio contratado.

Una vez que IBM efectúe el reemplazo de cualquier componente dañado por un componente nuevo o equivalente; el componente dañado será propiedad de IBM y la refacción instalada en el equipo pasará a ser propiedad de El Cliente.

IBM no efectuará cambio de refacciones que produzcan un incremento en las capacidades de la operación del equipo, ya que dicha actividad se considera una actualización. Las actualizaciones no forman parte del presente servicio.

3.1 Consumibles

El fabricante (Cisco) considera como consumibles lo siguiente:

Cables de comunicaciones

Cables de poder

En ambos casos se consideran cables que fueron entregados con la configuración original que dio el fabricante y que no hayan sido sujetos a modificaciones.

El envío de estos consumibles aplica para equipos que se encuentren bajo el presente alcance y el tiempo de entrega tendrá las mismas reglas del servicio nivel NBD.

Revisión Técnica

Si alguna de las máquinas comprendidas dentro del alcance de este contrato no estuviera cubierta por una garantía de IBM o por un servicio de mantenimiento IBM, IBM se reserva el derecho de realizar una inspección técnica de calificación sobre dicha máquina durante el primer mes de vigencia de este contrato.

Si como consecuencia de la referida inspección IBM determina que la máquina requiere reparaciones, estas le serán cotizadas por IBM a él cliente y, previa aprobación del cliente se llevarán a cabo las referidas reparaciones, las cuales se le facturarán al cliente después de haber sido realizadas y en una sola exhibición. A partir de su reparación, la máquina respectiva quedará cubierta por el servicio de mantenimiento de IBM bajo los términos y condiciones contenidos en este contrato.

Exclusiones del Servicio

La reparación de los equipos afectados en los que IBM determine que la causa del problema fue causada por las razones a continuación descritas, no está incluida en el alcance ni en el precio del presente Documento de Tran- sacción.

Cuando la causa de la falla fue resultado del mal uso del equipo (incluyendo, pero no limitando, al mal uso de la capacidad autorizada por el fabricante del equipo)

Por alteraciones o modificaciones del equipo

Porque el ambiente en el cual se encuentra instalado el equipo no cumpla con las características especificadas por el fabricante para el adecuado funcionamiento del equipo.

Porque la utilización del equipo haya sido diferente a la especificada por el fabricante o porque alguna actividad de mantenimiento (exceptuando el reemplazo de refacciones calificadas como “CRU”) haya sido realizada al equipo por El Cliente o un tercero.

Cuando exista alteración de la identificación de la máquina, remoción de su forma de identificación, que viene definida por tipo, modelo y número de serie.

Cuando el usuario o un tercero haya ocasionado daño físico por negligencia, caída, descuido, accidente, vandalismo, dolo o mala fe.

Cuando el usuario maneje su equipo en una toma de corriente no regulada, no aterrizada o con variaciones de voltaje.

Cuando se moje el equipo, incluyendo pero no limitado a agua

Cuando se queme el equipo, incluyendo pero no limitado a, incendios debido a fuego y/o electricidad.

Cuando se dañe el equipo por siniestros y/o por causas o desastres naturales.

Cuando la causa del problema sea originado por un problema de software del equipo. Este servicio no incluye:

El reemplazo de partes consideradas como consumibles tales como: baterias, cartuchos y cualquier tipo de

media de almacenamiento, toner, fusores, etc., que por su naturaleza hayan llegado al final de su vida útil, no por un daño, sino porque asi está contemplado su comportamiento de acuerdo a su uso.

Actualizaciones de microcódigo o firmware proactivas, preventivas o de rutina a menos que éstas se hayan contratado en el presente documento.

Responsabilidades particulares de IBM

Obtener el consentimiento del cliente de la prestación de los servicios.

Destinar los recursos necesarios ( Labor, partes, microcódigo) para para reestablecer el funcionamiento de los equipos reportados de acuerdo al alcance establecido en el presente documento.

Responsabilidades particulares de El Cliente

Reportar a IBM los equipos que presenten alguna falla, mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Que el equipo reportado este instalado correctamente de acuerdo a las especificaciones del fabricante

Nombrar un recurso técnico que estará disponible como punto de contacto para IBM y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

Proporcionar la información solicitada por IBM que sea necesaria para reparar la falla.

Definiciones

Nivel de Servicio: Se refiere al compromiso, en términos de tiempo, en que IBM realizará cierta actividad.

Problema de Severidad 1: Significa la caída total del producto, equipo o sus subsistemas que interrumpe un Servicio crítico de El Cliente, y los procedimientos de recuperación no funcionaron ante la caída y se han aplicado todas las acciones al alcance de El Cliente, sin lograr recuperar la operabilidad del producto o equipo.

Problema de Severidad 2: El servicio o Equipo para un usuario individual del sistema no está disponible o está seriamente afectado, o el servicio a muchos usuarios está afectado. No existe alternativa disponible para efectuar el trabajo. La pérdida del servicio puede resultar en pérdida de productividad o puede poner en peligro beneficios o ingresos monetarios.

Problema de Severidad 3: El servicio o Equipo para un usuario individual está afectado, causando dificultad para efectuar su trabajo normal. Existen alternativas disponibles para efectuar el trabajo pero otras actividades pueden ser afectadas mientras se espera la resolución del problema. La pérdida del servicio puede resultar en reducciones de la productividad pero no afecta beneficios o ingresos monetarios.

Servicio de Línea de Soporte

Alcance del servicio

IBM proporcionará el Servicio de Línea de Soporte (denominado en adelante “Servicio”) vía telefónica o vía elec- trónica a las máquinas soportadas elegibles, de acuerdo con lo siguiente:

Resolver preguntas específicas, de corta duración, orientadas a despejar dudas de operación, de uso y/o de administración.

En el caso de que un problema sea reportado, aislar su causa y entregar la información de recuperación que esté disponible por IBM

Software Soportado

Los equipos donde se podrá ejecutar este servicio se mencionan en la sección Programa de Servicios del presente Documento de Transacción.

Definiciones

Máquinas y Particiones Soportadas Elegibles: Son las máquinas que serán soportadas por la prestación del Servicio de Línea de Soporte definidas en el presente Documento de Transacción.

Contacto Técnico Principal: Representante del cliente, al cual IBM dirige la información técnica sobre el servicio. El contacto técnico principal debe tener suficiente conocimiento técnico sobre las máquinas soportadas elegibles.

Solicitud del Servicio

Para solicitar el servicio el cliente deberá realizar el procedimiento descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte. Una vez que el reporte este abierto, sucederá lo siguiente:

Un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes para hacer un diagnós- tico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de éste. La atención será en horario hábil.

Actividades no incluidas

Cualquier asistencia en sitio está fuera del alcance de este Servicio.

Soporte a productos no considerados en este documento.

Revisión de programas con código fuente escrito por El Cliente o terceros.

Diseño y recuperación de bases de datos.

Análisis y diagnóstico de productos no IBM.

Análisis y diagnóstico de productos de Software que administren los equipos de almacenamiento, aun tratán- dose de la administración de alguno de los productos soportados en este servicio.

Análisis de rendimiento y afinación de Sistemas Operativos y/o redes.

Servicios de instalación, configuración, migración y consultoría, aún tratándose de alguno de los productos soportados en este servicio.

Servicios de soporte para problemas causados por productos por los cuales IBM no es responsable.

Soporte a funciones adicionales del Software.

Información de preventa de nuevos productos, entrega de licencias, envío de manuales, etc.

Cualquier otra actividad no mencionada dentro de este documento.

Premisas y Condiciones

El Servicio descrito en el presente documento de transacción se desarrolló con base en las siguientes premisas y condiciones:

El Cliente cuenta con todo el Hardware y el Software necesario para la realización de las tareas descritas en este documento.

Todos los equipos involucrados en el Servicio objeto de este documento deberán estar físicamente instalados de acuerdo con las especificaciones del fabricante, cumpliendo con los requerimientos eléctricos y ambientales requeridos.

El Servicio detallado no reemplaza la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de sus equipos y programas.

Para todos los casos, el reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si, en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles, El Cliente no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas sobre los cuales El Cliente requiere asistencia.

IBM no es responsable de la integridad de la información de El Cliente.

IBM tiene la libertad de subcontratar a personal externo (tercero, asociado de negocios y/o alianzas de negocio) para el cumplimiento de sus obligaciones dentro de esta Descripción de Servicios.

IBM se reserva el derecho a cambiar al personal técnico durante el curso del servicio si lo considera necesario.

El Cliente es el responsable del respaldo de su información.

Cualquier cambio en estas consideraciones podría modificar el alcance del proyecto, así como los cargos estimados.

La fecha de terminación del soporte no podrá ser modificada sin la aprobación por escrito del área de soporte de IBM.

El servicio se otorgará con especialistas de soporte local

Responsabilidades particulares del Cliente sobre el servicio de línea de soporte

El Cliente deberá:

Designar un Contacto Técnico Principal.

Ser el responsable de la información contenida en cualquiera de los equipos soportados, así como de su respaldo, su remoción, su protección y su restauración.

Asegurarse que cualquier código de acceso que IBM le proporcione, sea utilizado únicamente por el personal autorizado de El Cliente.

Proporcionar a IBM una descripción clara y detallada de la consulta y/o problema que esté reportando.

Utilizar este Servicio sólo para el soporte a los requerimientos de procesamiento de información dentro de su empresa.

Servicio de revisión y/o actualización de Microcódigo

Alcance del Servicio

IBM realizará una actividad de revisión y actualización del microcodigo para cada uno de los equipos soportados en este Documento de Transacción

Descripción del Servicio

La revisión y actualización de microcodigo consta de las siguientes actividades:

Revisión de los niveles de microcodigo (firmware) instalados. Esto puede hacerse mediante una inspección física (si el equipo así lo requiere) o en forma remota.

Validación de los niveles instalados en cada equipo contra los últimos niveles sugeridos por IBM.

Calendarización de la actividad de actualización que apliquen en conjunto con El Cliente.

Ejecución de la actualización de microcodigo para cada equipo (En caso de existir actualización aplicable). El servicio se considerará terminado al haber ejecutado las actividades descritas en este Documento de Transacción.

Exclusiones del Servicio

IBM no brindará ningún servicio a los equipos que no posean un contrato de mantenimiento o garantía vigente.

Estos servicios no son acumulables periodo a periodo y únicamente se pueden realizar dentro del periodo de vigencia de este documento de transacción.

Responsabilidades particulares de IBM

Proporcionar la mano de obra y los materiales utilizados para cubrir los servicios de revisión y actualización de microcodigo.

Al finalizar las actividades de revisión y/o actualización de microcodigo IBM entregará al personal designado por El Cliente, un reporte final cuyo contenido incluirá los equipos revisados, especificando el nivel de actua- lización.

Responsabilidades particulares de El Cliente

El Cliente deberá solicitar el servicio a IBM mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Inciden- tes” de este Documento de Transacción.

Nombrar un contacto técnico a IBM que estará disponible como punto de contacto y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Existen equipos que poseen herramientas mediante las cuales se pueden generar archivos de logs y confi- guración, en estos casos, previa instrucción de IBM, El Cliente será responsable de generar estos archivos y enviarlos a IBM para su análisis y determinación de los niveles de microcodigo actuales.

Una vez notificado El Cliente de los niveles de actualización a ser aplicados, El Cliente es responsable de verificar que el nivel del nuevo microcodigo no tenga dependencia con otros equipos a los que se encuentre instalado el equipo, así como los drivers, sistemas operativos o aplicaciones.

Cargos

Los cargos para el servicio de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Transacción.

Duración del Servicio

La duración del soporte de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Tran- sacción

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo | Modelo | Número de Serie/Descripción | Cant. | Fecha Terminación Garantía | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| 2426 |  | 7830203 | | | | |  |  |
|  | 43X | WebSphere DataPower Appliances | 1 | 2018-12-31 | 2019-01-01 |  | 100.00 | M |
| CU70 |  | 125DZRV | | | | |  |  |
|  | 003 | CISCO CP-8851-K9= CISCO UC P | 1 |  | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| *Nivel de Servicio* | *CNS* | *Descripción* | |
| Nivel de Servicio Post Garantía | M19 | Reparación en los Localidades del Cliente, Tiempo de respuesta en los Localidades del Cliente - el Mismo Día Laborable  Lunes-Domingo 00:00-24:00 (incluyendo días festivos) | |

1) Facturación : M : Mensual

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| Horario de Servicio | 09:00-18:00 Lunes a Viernes | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Información del HW | | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Tipo/Modelo de  Máquina | Número de Serie |
| Línea de Soporte para Storage | 2105 F20 | 7512604 | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

1) Facturación : M : Mensual

ACTUALIZACIóN DE MICROCóDIGO PARA SISTEMAS STORAGE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Cliente (Facturación) | Dirección Facturación | Cargo del Servicio excl. IVA desde 2018-10-30  hasta 2019-10-29 en $ |
| 00055900 | AV. REVOLUCION NO. 3000 MONTERREY, N.L.  64830 | 3,496.67 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Cliente (Instalación) | Dirección de instalación | Número de Cliente (Facturación) |
| 00055900 | AV. REVOLUCION NO. 3000 MONTERREY, N.L.  64830 | 00055900 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Actualización de microcódigo | 2018-10-30 |  | 100.00 | O |

Direcciones de Facturación del Cliente

##### Anexo A "Alcance de servicios de LAB services"

##### Anexo B "Servicios profesionales"

##### Anexo C "Servicios de mantenimiento"

Mantenimiento Correctivo al Hardware

Alcance del Servicio

IBM proveerá mantenimiento correctivo de Hardware a los equipos soportados en este Documento de Transacción en la sección Programa de Servicios. El procedimiento en que los incidentes de mantenimientos correctivos serán reportados a IBM, se encuentra descrito en la sección Recepción de Incidentes de este Documento de Transacción.

Descripción del Servicio

El Servicio de Mantenimiento Correctivo implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen de un mal fun- cionamiento 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 la sección "Programa de servicios", entendiéndose por tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que un Represen- tante Técnico de IBM toma contacto telefónico y/o personalmente con El Cliente para comenzar las tareas de diagnóstico y/o reparación.

IBM en horario hábil buscará hacer un diagnóstico en forma remota vía telefónica o vía correo electrónico, el tiempo que dure el proceso de diagnóstico remoto será restado al objetivo de tiempo de respuesta de Same Business Day.

En caso de que el tiempo de atención sea Same Business Day en Sitio, el llamado deberá ser registrado antes de las 2 pm, de lo contrario, la atención en sitio será al siguiente día.

Se entiende por tiempo de solución al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que el equipo por el cual se generó el pedido queda operativo según sus especificaciones técnicas.

Para los casos donde se indique tiempo de solución, el mismo será considerado dentro de los días y horarios in- dicados en el programa de servicios. (ej. si el horario es de 9 a 18hs. con solución en 8hs. para los casos repor- tados a las 17hs, se considerará cumplido si la falla se repara antes de las 16hs del día siguiente)

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

Los tiempos de solución, en caso de haberlos contratado, aplican sólamente para severidades 1.

En caso de equipos y/o clientes nuevos, el servicio de mantenimiento iniciará 30 días posteriores a la firma del contrato, El Cliente deberá proporcionar a IBM los números de serie durante este periodo de tiempo.

Descripción niveles de servicio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de Servicio** | **Tiempo de**  **Res- puesta**  **Hrs** | **Tiempo de Entrega de Parte Hrs** | **Consideraciones** |
| 5x9XNBD | 2 | Reemplazo de Parte al día si- guiente hábil (NBD) | La entrega de parte en NBD se entregará al día siguiente día hábil siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En caso que se haya  solicitado posterior a este horario, la parte será entregada a los dos días hábiles. |
| 5x9x4 | 2 | 4 | La entrega de parte en 4 hrs se entregará siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En Caso que se haya solicitado posterior a este horario, la parte será entregada al siguiente día  hábil. |
| 7x24x4 | 2 | 4 |  |
| 7x24x2 | 2 | 2 |  |

Mano de Obra y Refacciones

La mano de obra y las refacciones utilizadas para cubrir los servicios de mantenimiento correctivo quedan cubiertas por el contrato de mantenimiento vigente con El Cliente.

IBM utilizará refacciones originales y/o equivalentes a las originales, las cuales podrán ser nuevas y/o re-manu- facturadas. Las refacciones re-manufacturadas tendrán la calidad equivalente de una refacción nueva.

Las refacciones con peso superior a 50 lb podrán ser entregadas en sitio al siguiente día hábil independientemente del nivel de servicio contratado.

Una vez que IBM efectúe el reemplazo de cualquier componente dañado por un componente nuevo o equivalente; el componente dañado será propiedad de IBM y la refacción instalada en el equipo pasará a ser propiedad de El Cliente.

IBM no efectuará cambio de refacciones que produzcan un incremento en las capacidades de la operación del equipo, ya que dicha actividad se considera una actualización. Las actualizaciones no forman parte del presente servicio.

3.1 Consumibles

El fabricante (Cisco) considera como consumibles lo siguiente:

Cables de comunicaciones

Cables de poder

En ambos casos se consideran cables que fueron entregados con la configuración original que dio el fabricante y que no hayan sido sujetos a modificaciones.

El envío de estos consumibles aplica para equipos que se encuentren bajo el presente alcance y el tiempo de entrega tendrá las mismas reglas del servicio nivel NBD.

Revisión Técnica

Si alguna de las máquinas comprendidas dentro del alcance de este contrato no estuviera cubierta por una garantía de IBM o por un servicio de mantenimiento IBM, IBM se reserva el derecho de realizar una inspección técnica de calificación sobre dicha máquina durante el primer mes de vigencia de este contrato.

Si como consecuencia de la referida inspección IBM determina que la máquina requiere reparaciones, estas le serán cotizadas por IBM a él cliente y, previa aprobación del cliente se llevarán a cabo las referidas reparaciones, las cuales se le facturarán al cliente después de haber sido realizadas y en una sola exhibición. A partir de su reparación, la máquina respectiva quedará cubierta por el servicio de mantenimiento de IBM bajo los términos y condiciones contenidos en este contrato.

Exclusiones del Servicio

La reparación de los equipos afectados en los que IBM determine que la causa del problema fue causada por las razones a continuación descritas, no está incluida en el alcance ni en el precio del presente Documento de Tran- sacción.

Cuando la causa de la falla fue resultado del mal uso del equipo (incluyendo, pero no limitando, al mal uso de la capacidad autorizada por el fabricante del equipo)

Por alteraciones o modificaciones del equipo

Porque el ambiente en el cual se encuentra instalado el equipo no cumpla con las características especificadas por el fabricante para el adecuado funcionamiento del equipo.

Porque la utilización del equipo haya sido diferente a la especificada por el fabricante o porque alguna actividad de mantenimiento (exceptuando el reemplazo de refacciones calificadas como “CRU”) haya sido realizada al equipo por El Cliente o un tercero.

Cuando exista alteración de la identificación de la máquina, remoción de su forma de identificación, que viene definida por tipo, modelo y número de serie.

Cuando el usuario o un tercero haya ocasionado daño físico por negligencia, caída, descuido, accidente, vandalismo, dolo o mala fe.

Cuando el usuario maneje su equipo en una toma de corriente no regulada, no aterrizada o con variaciones de voltaje.

Cuando se moje el equipo, incluyendo pero no limitado a agua

Cuando se queme el equipo, incluyendo pero no limitado a, incendios debido a fuego y/o electricidad.

Cuando se dañe el equipo por siniestros y/o por causas o desastres naturales.

Cuando la causa del problema sea originado por un problema de software del equipo. Este servicio no incluye:

El reemplazo de partes consideradas como consumibles tales como: baterias, cartuchos y cualquier tipo de

media de almacenamiento, toner, fusores, etc., que por su naturaleza hayan llegado al final de su vida útil, no por un daño, sino porque asi está contemplado su comportamiento de acuerdo a su uso.

Actualizaciones de microcódigo o firmware proactivas, preventivas o de rutina a menos que éstas se hayan contratado en el presente documento.

Responsabilidades particulares de IBM

Obtener el consentimiento del cliente de la prestación de los servicios.

Destinar los recursos necesarios ( Labor, partes, microcódigo) para para reestablecer el funcionamiento de los equipos reportados de acuerdo al alcance establecido en el presente documento.

Responsabilidades particulares de El Cliente

Reportar a IBM los equipos que presenten alguna falla, mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Que el equipo reportado este instalado correctamente de acuerdo a las especificaciones del fabricante

Nombrar un recurso técnico que estará disponible como punto de contacto para IBM y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

Proporcionar la información solicitada por IBM que sea necesaria para reparar la falla.

Definiciones

Nivel de Servicio: Se refiere al compromiso, en términos de tiempo, en que IBM realizará cierta actividad.

Problema de Severidad 1: Significa la caída total del producto, equipo o sus subsistemas que interrumpe un Servicio crítico de El Cliente, y los procedimientos de recuperación no funcionaron ante la caída y se han aplicado todas las acciones al alcance de El Cliente, sin lograr recuperar la operabilidad del producto o equipo.

Problema de Severidad 2: El servicio o Equipo para un usuario individual del sistema no está disponible o está seriamente afectado, o el servicio a muchos usuarios está afectado. No existe alternativa disponible para efectuar el trabajo. La pérdida del servicio puede resultar en pérdida de productividad o puede poner en peligro beneficios o ingresos monetarios.

Problema de Severidad 3: El servicio o Equipo para un usuario individual está afectado, causando dificultad para efectuar su trabajo normal. Existen alternativas disponibles para efectuar el trabajo pero otras actividades pueden ser afectadas mientras se espera la resolución del problema. La pérdida del servicio puede resultar en reducciones de la productividad pero no afecta beneficios o ingresos monetarios.

Servicio de Línea de Soporte

Alcance del servicio

IBM proporcionará el Servicio de Línea de Soporte (denominado en adelante “Servicio”) vía telefónica o vía elec- trónica a las máquinas soportadas elegibles, de acuerdo con lo siguiente:

Resolver preguntas específicas, de corta duración, orientadas a despejar dudas de operación, de uso y/o de administración.

En el caso de que un problema sea reportado, aislar su causa y entregar la información de recuperación que esté disponible por IBM

Software Soportado

Los equipos donde se podrá ejecutar este servicio se mencionan en la sección Programa de Servicios del presente Documento de Transacción.

Definiciones

Máquinas y Particiones Soportadas Elegibles: Son las máquinas que serán soportadas por la prestación del Servicio de Línea de Soporte definidas en el presente Documento de Transacción.

Contacto Técnico Principal: Representante del cliente, al cual IBM dirige la información técnica sobre el servicio. El contacto técnico principal debe tener suficiente conocimiento técnico sobre las máquinas soportadas elegibles.

Solicitud del Servicio

Para solicitar el servicio el cliente deberá realizar el procedimiento descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte. Una vez que el reporte este abierto, sucederá lo siguiente:

Un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes para hacer un diagnós- tico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de éste. La atención será en horario hábil.

Actividades no incluidas

Cualquier asistencia en sitio está fuera del alcance de este Servicio.

Soporte a productos no considerados en este documento.

Revisión de programas con código fuente escrito por El Cliente o terceros.

Diseño y recuperación de bases de datos.

Análisis y diagnóstico de productos no IBM.

Análisis y diagnóstico de productos de Software que administren los equipos de almacenamiento, aun tratán- dose de la administración de alguno de los productos soportados en este servicio.

Análisis de rendimiento y afinación de Sistemas Operativos y/o redes.

Servicios de instalación, configuración, migración y consultoría, aún tratándose de alguno de los productos soportados en este servicio.

Servicios de soporte para problemas causados por productos por los cuales IBM no es responsable.

Soporte a funciones adicionales del Software.

Información de preventa de nuevos productos, entrega de licencias, envío de manuales, etc.

Cualquier otra actividad no mencionada dentro de este documento.

Premisas y Condiciones

El Servicio descrito en el presente documento de transacción se desarrolló con base en las siguientes premisas y condiciones:

El Cliente cuenta con todo el Hardware y el Software necesario para la realización de las tareas descritas en este documento.

Todos los equipos involucrados en el Servicio objeto de este documento deberán estar físicamente instalados de acuerdo con las especificaciones del fabricante, cumpliendo con los requerimientos eléctricos y ambientales requeridos.

El Servicio detallado no reemplaza la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de sus equipos y programas.

Para todos los casos, el reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si, en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles, El Cliente no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas sobre los cuales El Cliente requiere asistencia.

IBM no es responsable de la integridad de la información de El Cliente.

IBM tiene la libertad de subcontratar a personal externo (tercero, asociado de negocios y/o alianzas de negocio) para el cumplimiento de sus obligaciones dentro de esta Descripción de Servicios.

IBM se reserva el derecho a cambiar al personal técnico durante el curso del servicio si lo considera necesario.

El Cliente es el responsable del respaldo de su información.

Cualquier cambio en estas consideraciones podría modificar el alcance del proyecto, así como los cargos estimados.

La fecha de terminación del soporte no podrá ser modificada sin la aprobación por escrito del área de soporte de IBM.

El servicio se otorgará con especialistas de soporte local

Responsabilidades particulares del Cliente sobre el servicio de línea de soporte

El Cliente deberá:

Designar un Contacto Técnico Principal.

Ser el responsable de la información contenida en cualquiera de los equipos soportados, así como de su respaldo, su remoción, su protección y su restauración.

Asegurarse que cualquier código de acceso que IBM le proporcione, sea utilizado únicamente por el personal autorizado de El Cliente.

Proporcionar a IBM una descripción clara y detallada de la consulta y/o problema que esté reportando.

Utilizar este Servicio sólo para el soporte a los requerimientos de procesamiento de información dentro de su empresa.

Servicio de revisión y/o actualización de Microcódigo

Alcance del Servicio

IBM realizará una actividad de revisión y actualización del microcodigo para cada uno de los equipos soportados en este Documento de Transacción

Descripción del Servicio

La revisión y actualización de microcodigo consta de las siguientes actividades:

Revisión de los niveles de microcodigo (firmware) instalados. Esto puede hacerse mediante una inspección física (si el equipo así lo requiere) o en forma remota.

Validación de los niveles instalados en cada equipo contra los últimos niveles sugeridos por IBM.

Calendarización de la actividad de actualización que apliquen en conjunto con El Cliente.

Ejecución de la actualización de microcodigo para cada equipo (En caso de existir actualización aplicable). El servicio se considerará terminado al haber ejecutado las actividades descritas en este Documento de Transacción.

Exclusiones del Servicio

IBM no brindará ningún servicio a los equipos que no posean un contrato de mantenimiento o garantía vigente.

Estos servicios no son acumulables periodo a periodo y únicamente se pueden realizar dentro del periodo de vigencia de este documento de transacción.

Responsabilidades particulares de IBM

Proporcionar la mano de obra y los materiales utilizados para cubrir los servicios de revisión y actualización de microcodigo.

Al finalizar las actividades de revisión y/o actualización de microcodigo IBM entregará al personal designado por El Cliente, un reporte final cuyo contenido incluirá los equipos revisados, especificando el nivel de actua- lización.

Responsabilidades particulares de El Cliente

El Cliente deberá solicitar el servicio a IBM mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Inciden- tes” de este Documento de Transacción.

Nombrar un contacto técnico a IBM que estará disponible como punto de contacto y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Existen equipos que poseen herramientas mediante las cuales se pueden generar archivos de logs y confi- guración, en estos casos, previa instrucción de IBM, El Cliente será responsable de generar estos archivos y enviarlos a IBM para su análisis y determinación de los niveles de microcodigo actuales.

Una vez notificado El Cliente de los niveles de actualización a ser aplicados, El Cliente es responsable de verificar que el nivel del nuevo microcodigo no tenga dependencia con otros equipos a los que se encuentre instalado el equipo, así como los drivers, sistemas operativos o aplicaciones.

Cargos

Los cargos para el servicio de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Transacción.

Duración del Servicio

La duración del soporte de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Tran- sacción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| *Nivel de Servicio* | *CNS* | *Descripción* | |
| Nivel de Servicio Post Garantía | M19 | Reparación en los Localidades del Cliente, Tiempo de respuesta en los Localidades del Cliente - el Mismo Día Laborable  Lunes-Domingo 00:00-24:00 (incluyendo días festivos) | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo | Modelo | Número de Serie/Descripción | Cant. | Fecha Terminación Garantía | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| 2426 |  | 7830203 | | | | |  |  |
|  | 43X | WebSphere DataPower Appliances | 1 | 2018-12-31 | 2019-01-01 |  | 100.00 | M |
| CU70 |  | 125DZRV | | | | |  |  |
|  | 003 | CISCO CP-8851-K9= CISCO UC P | 1 |  | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

1) Facturación : M : Mensual

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Información del HW | | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Tipo/Modelo de  Máquina | Número de Serie |
| Línea de Soporte para Storage | 2105 F20 | 7512604 | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| Horario de Servicio | 09:00-18:00 Lunes a Viernes | |

1) Facturación : M : Mensual

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Cliente (Facturación) | Dirección Facturación | Cargo del Servicio excl. IVA desde 2018-10-30  hasta 2019-10-29 en $ |
| 00055900 | AV. REVOLUCION NO. 3000 MONTERREY, N.L.  64830 | 3,496.67 |

ACTUALIZACIóN DE MICROCóDIGO PARA SISTEMAS STORAGE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Cliente (Instalación) | Dirección de instalación | Número de Cliente (Facturación) |
| 00055900 | AV. REVOLUCION NO. 3000 MONTERREY, N.L.  64830 | 00055900 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Actualización de microcódigo | 2018-10-30 |  | 100.00 | O |

Direcciones de Facturación del Cliente

##### Anexo A "Alcance de servicios de LAB services"

##### Anexo B "Servicios profesionales"

##### Anexo C "Servicios de mantenimiento"

Mantenimiento Correctivo al Hardware

Alcance del Servicio

IBM proveerá mantenimiento correctivo de Hardware a los equipos soportados en este Documento de Transacción en la sección Programa de Servicios. El procedimiento en que los incidentes de mantenimientos correctivos serán reportados a IBM, se encuentra descrito en la sección Recepción de Incidentes de este Documento de Transacción.

Descripción del Servicio

El Servicio de Mantenimiento Correctivo implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen de un mal fun- cionamiento 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 la sección "Programa de servicios", entendiéndose por tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que un Represen- tante Técnico de IBM toma contacto telefónico y/o personalmente con El Cliente para comenzar las tareas de diagnóstico y/o reparación.

IBM en horario hábil buscará hacer un diagnóstico en forma remota vía telefónica o vía correo electrónico, el tiempo que dure el proceso de diagnóstico remoto será restado al objetivo de tiempo de respuesta de Same Business Day.

En caso de que el tiempo de atención sea Same Business Day en Sitio, el llamado deberá ser registrado antes de las 2 pm, de lo contrario, la atención en sitio será al siguiente día.

Se entiende por tiempo de solución al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que el equipo por el cual se generó el pedido queda operativo según sus especificaciones técnicas.

Para los casos donde se indique tiempo de solución, el mismo será considerado dentro de los días y horarios in- dicados en el programa de servicios. (ej. si el horario es de 9 a 18hs. con solución en 8hs. para los casos repor- tados a las 17hs, se considerará cumplido si la falla se repara antes de las 16hs del día siguiente)

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

Los tiempos de solución, en caso de haberlos contratado, aplican sólamente para severidades 1.

En caso de equipos y/o clientes nuevos, el servicio de mantenimiento iniciará 30 días posteriores a la firma del contrato, El Cliente deberá proporcionar a IBM los números de serie durante este periodo de tiempo.

Descripción niveles de servicio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de Servicio** | **Tiempo de**  **Res- puesta**  **Hrs** | **Tiempo de Entrega de Parte Hrs** | **Consideraciones** |
| 5x9XNBD | 2 | Reemplazo de Parte al día si- guiente hábil (NBD) | La entrega de parte en NBD se entregará al día siguiente día hábil siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En caso que se haya  solicitado posterior a este horario, la parte será entregada a los dos días hábiles. |
| 5x9x4 | 2 | 4 | La entrega de parte en 4 hrs se entregará siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En Caso que se haya solicitado posterior a este horario, la parte será entregada al siguiente día  hábil. |
| 7x24x4 | 2 | 4 |  |
| 7x24x2 | 2 | 2 |  |

Mano de Obra y Refacciones

La mano de obra y las refacciones utilizadas para cubrir los servicios de mantenimiento correctivo quedan cubiertas por el contrato de mantenimiento vigente con El Cliente.

IBM utilizará refacciones originales y/o equivalentes a las originales, las cuales podrán ser nuevas y/o re-manu- facturadas. Las refacciones re-manufacturadas tendrán la calidad equivalente de una refacción nueva.

Las refacciones con peso superior a 50 lb podrán ser entregadas en sitio al siguiente día hábil independientemente del nivel de servicio contratado.

Una vez que IBM efectúe el reemplazo de cualquier componente dañado por un componente nuevo o equivalente; el componente dañado será propiedad de IBM y la refacción instalada en el equipo pasará a ser propiedad de El Cliente.

IBM no efectuará cambio de refacciones que produzcan un incremento en las capacidades de la operación del equipo, ya que dicha actividad se considera una actualización. Las actualizaciones no forman parte del presente servicio.

3.1 Consumibles

El fabricante (Cisco) considera como consumibles lo siguiente:

Cables de comunicaciones

Cables de poder

En ambos casos se consideran cables que fueron entregados con la configuración original que dio el fabricante y que no hayan sido sujetos a modificaciones.

El envío de estos consumibles aplica para equipos que se encuentren bajo el presente alcance y el tiempo de entrega tendrá las mismas reglas del servicio nivel NBD.

Revisión Técnica

Si alguna de las máquinas comprendidas dentro del alcance de este contrato no estuviera cubierta por una garantía de IBM o por un servicio de mantenimiento IBM, IBM se reserva el derecho de realizar una inspección técnica de calificación sobre dicha máquina durante el primer mes de vigencia de este contrato.

Si como consecuencia de la referida inspección IBM determina que la máquina requiere reparaciones, estas le serán cotizadas por IBM a él cliente y, previa aprobación del cliente se llevarán a cabo las referidas reparaciones, las cuales se le facturarán al cliente después de haber sido realizadas y en una sola exhibición. A partir de su reparación, la máquina respectiva quedará cubierta por el servicio de mantenimiento de IBM bajo los términos y condiciones contenidos en este contrato.

Exclusiones del Servicio

La reparación de los equipos afectados en los que IBM determine que la causa del problema fue causada por las razones a continuación descritas, no está incluida en el alcance ni en el precio del presente Documento de Tran- sacción.

Cuando la causa de la falla fue resultado del mal uso del equipo (incluyendo, pero no limitando, al mal uso de la capacidad autorizada por el fabricante del equipo)

Por alteraciones o modificaciones del equipo

Porque el ambiente en el cual se encuentra instalado el equipo no cumpla con las características especificadas por el fabricante para el adecuado funcionamiento del equipo.

Porque la utilización del equipo haya sido diferente a la especificada por el fabricante o porque alguna actividad de mantenimiento (exceptuando el reemplazo de refacciones calificadas como “CRU”) haya sido realizada al equipo por El Cliente o un tercero.

Cuando exista alteración de la identificación de la máquina, remoción de su forma de identificación, que viene definida por tipo, modelo y número de serie.

Cuando el usuario o un tercero haya ocasionado daño físico por negligencia, caída, descuido, accidente, vandalismo, dolo o mala fe.

Cuando el usuario maneje su equipo en una toma de corriente no regulada, no aterrizada o con variaciones de voltaje.

Cuando se moje el equipo, incluyendo pero no limitado a agua

Cuando se queme el equipo, incluyendo pero no limitado a, incendios debido a fuego y/o electricidad.

Cuando se dañe el equipo por siniestros y/o por causas o desastres naturales.

Cuando la causa del problema sea originado por un problema de software del equipo. Este servicio no incluye:

El reemplazo de partes consideradas como consumibles tales como: baterias, cartuchos y cualquier tipo de

media de almacenamiento, toner, fusores, etc., que por su naturaleza hayan llegado al final de su vida útil, no por un daño, sino porque asi está contemplado su comportamiento de acuerdo a su uso.

Actualizaciones de microcódigo o firmware proactivas, preventivas o de rutina a menos que éstas se hayan contratado en el presente documento.

Responsabilidades particulares de IBM

Obtener el consentimiento del cliente de la prestación de los servicios.

Destinar los recursos necesarios ( Labor, partes, microcódigo) para para reestablecer el funcionamiento de los equipos reportados de acuerdo al alcance establecido en el presente documento.

Responsabilidades particulares de El Cliente

Reportar a IBM los equipos que presenten alguna falla, mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Que el equipo reportado este instalado correctamente de acuerdo a las especificaciones del fabricante

Nombrar un recurso técnico que estará disponible como punto de contacto para IBM y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

Proporcionar la información solicitada por IBM que sea necesaria para reparar la falla.

Definiciones

Nivel de Servicio: Se refiere al compromiso, en términos de tiempo, en que IBM realizará cierta actividad.

Problema de Severidad 1: Significa la caída total del producto, equipo o sus subsistemas que interrumpe un Servicio crítico de El Cliente, y los procedimientos de recuperación no funcionaron ante la caída y se han aplicado todas las acciones al alcance de El Cliente, sin lograr recuperar la operabilidad del producto o equipo.

Problema de Severidad 2: El servicio o Equipo para un usuario individual del sistema no está disponible o está seriamente afectado, o el servicio a muchos usuarios está afectado. No existe alternativa disponible para efectuar el trabajo. La pérdida del servicio puede resultar en pérdida de productividad o puede poner en peligro beneficios o ingresos monetarios.

Problema de Severidad 3: El servicio o Equipo para un usuario individual está afectado, causando dificultad para efectuar su trabajo normal. Existen alternativas disponibles para efectuar el trabajo pero otras actividades pueden ser afectadas mientras se espera la resolución del problema. La pérdida del servicio puede resultar en reducciones de la productividad pero no afecta beneficios o ingresos monetarios.

Servicio de Línea de Soporte

Alcance del servicio

IBM proporcionará el Servicio de Línea de Soporte (denominado en adelante “Servicio”) vía telefónica o vía elec- trónica a las máquinas soportadas elegibles, de acuerdo con lo siguiente:

Resolver preguntas específicas, de corta duración, orientadas a despejar dudas de operación, de uso y/o de administración.

En el caso de que un problema sea reportado, aislar su causa y entregar la información de recuperación que esté disponible por IBM

Software Soportado

Los equipos donde se podrá ejecutar este servicio se mencionan en la sección Programa de Servicios del presente Documento de Transacción.

Definiciones

Máquinas y Particiones Soportadas Elegibles: Son las máquinas que serán soportadas por la prestación del Servicio de Línea de Soporte definidas en el presente Documento de Transacción.

Contacto Técnico Principal: Representante del cliente, al cual IBM dirige la información técnica sobre el servicio. El contacto técnico principal debe tener suficiente conocimiento técnico sobre las máquinas soportadas elegibles.

Solicitud del Servicio

Para solicitar el servicio el cliente deberá realizar el procedimiento descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte. Una vez que el reporte este abierto, sucederá lo siguiente:

Un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes para hacer un diagnós- tico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de éste. La atención será en horario hábil.

Actividades no incluidas

Cualquier asistencia en sitio está fuera del alcance de este Servicio.

Soporte a productos no considerados en este documento.

Revisión de programas con código fuente escrito por El Cliente o terceros.

Diseño y recuperación de bases de datos.

Análisis y diagnóstico de productos no IBM.

Análisis y diagnóstico de productos de Software que administren los equipos de almacenamiento, aun tratán- dose de la administración de alguno de los productos soportados en este servicio.

Análisis de rendimiento y afinación de Sistemas Operativos y/o redes.

Servicios de instalación, configuración, migración y consultoría, aún tratándose de alguno de los productos soportados en este servicio.

Servicios de soporte para problemas causados por productos por los cuales IBM no es responsable.

Soporte a funciones adicionales del Software.

Información de preventa de nuevos productos, entrega de licencias, envío de manuales, etc.

Cualquier otra actividad no mencionada dentro de este documento.

Premisas y Condiciones

El Servicio descrito en el presente documento de transacción se desarrolló con base en las siguientes premisas y condiciones:

El Cliente cuenta con todo el Hardware y el Software necesario para la realización de las tareas descritas en este documento.

Todos los equipos involucrados en el Servicio objeto de este documento deberán estar físicamente instalados de acuerdo con las especificaciones del fabricante, cumpliendo con los requerimientos eléctricos y ambientales requeridos.

El Servicio detallado no reemplaza la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de sus equipos y programas.

Para todos los casos, el reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si, en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles, El Cliente no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas sobre los cuales El Cliente requiere asistencia.

IBM no es responsable de la integridad de la información de El Cliente.

IBM tiene la libertad de subcontratar a personal externo (tercero, asociado de negocios y/o alianzas de negocio) para el cumplimiento de sus obligaciones dentro de esta Descripción de Servicios.

IBM se reserva el derecho a cambiar al personal técnico durante el curso del servicio si lo considera necesario.

El Cliente es el responsable del respaldo de su información.

Cualquier cambio en estas consideraciones podría modificar el alcance del proyecto, así como los cargos estimados.

La fecha de terminación del soporte no podrá ser modificada sin la aprobación por escrito del área de soporte de IBM.

El servicio se otorgará con especialistas de soporte local

Responsabilidades particulares del Cliente sobre el servicio de línea de soporte

El Cliente deberá:

Designar un Contacto Técnico Principal.

Ser el responsable de la información contenida en cualquiera de los equipos soportados, así como de su respaldo, su remoción, su protección y su restauración.

Asegurarse que cualquier código de acceso que IBM le proporcione, sea utilizado únicamente por el personal autorizado de El Cliente.

Proporcionar a IBM una descripción clara y detallada de la consulta y/o problema que esté reportando.

Utilizar este Servicio sólo para el soporte a los requerimientos de procesamiento de información dentro de su empresa.

Servicio de revisión y/o actualización de Microcódigo

Alcance del Servicio

IBM realizará una actividad de revisión y actualización del microcodigo para cada uno de los equipos soportados en este Documento de Transacción

Descripción del Servicio

La revisión y actualización de microcodigo consta de las siguientes actividades:

Revisión de los niveles de microcodigo (firmware) instalados. Esto puede hacerse mediante una inspección física (si el equipo así lo requiere) o en forma remota.

Validación de los niveles instalados en cada equipo contra los últimos niveles sugeridos por IBM.

Calendarización de la actividad de actualización que apliquen en conjunto con El Cliente.

Ejecución de la actualización de microcodigo para cada equipo (En caso de existir actualización aplicable). El servicio se considerará terminado al haber ejecutado las actividades descritas en este Documento de Transacción.

Exclusiones del Servicio

IBM no brindará ningún servicio a los equipos que no posean un contrato de mantenimiento o garantía vigente.

Estos servicios no son acumulables periodo a periodo y únicamente se pueden realizar dentro del periodo de vigencia de este documento de transacción.

Responsabilidades particulares de IBM

Proporcionar la mano de obra y los materiales utilizados para cubrir los servicios de revisión y actualización de microcodigo.

Al finalizar las actividades de revisión y/o actualización de microcodigo IBM entregará al personal designado por El Cliente, un reporte final cuyo contenido incluirá los equipos revisados, especificando el nivel de actua- lización.

Responsabilidades particulares de El Cliente

El Cliente deberá solicitar el servicio a IBM mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Inciden- tes” de este Documento de Transacción.

Nombrar un contacto técnico a IBM que estará disponible como punto de contacto y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Existen equipos que poseen herramientas mediante las cuales se pueden generar archivos de logs y confi- guración, en estos casos, previa instrucción de IBM, El Cliente será responsable de generar estos archivos y enviarlos a IBM para su análisis y determinación de los niveles de microcodigo actuales.

Una vez notificado El Cliente de los niveles de actualización a ser aplicados, El Cliente es responsable de verificar que el nivel del nuevo microcodigo no tenga dependencia con otros equipos a los que se encuentre instalado el equipo, así como los drivers, sistemas operativos o aplicaciones.

Cargos

Los cargos para el servicio de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Transacción.

Duración del Servicio

La duración del soporte de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Tran- sacción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| *Nivel de Servicio* | *CNS* | *Descripción* | |
| Nivel de Servicio Post Garantía | M19 | Reparación en los Localidades del Cliente, Tiempo de respuesta en los Localidades del Cliente - el Mismo Día Laborable  Lunes-Domingo 00:00-24:00 (incluyendo días festivos) | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo | Modelo | Número de Serie/Descripción | Cant. | Fecha Terminación Garantía | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| 2426 |  | 7830203 | | | | |  |  |
|  | 43X | WebSphere DataPower Appliances | 1 | 2018-12-31 | 2019-01-01 |  | 100.00 | M |
| CU70 |  | 125DZRV | | | | |  |  |
|  | 003 | CISCO CP-8851-K9= CISCO UC P | 1 |  | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

1) Facturación : M : Mensual

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Información del HW | | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Tipo/Modelo de  Máquina | Número de Serie |
| Línea de Soporte para Storage | 2105 F20 | 7512604 | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| Horario de Servicio | 09:00-18:00 Lunes a Viernes | |

1) Facturación : M : Mensual

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Cliente (Facturación) | Dirección Facturación | Cargo del Servicio excl. IVA desde 2018-10-30  hasta 2019-10-29 en $ |
| 00055900 | AV. REVOLUCION NO. 3000 MONTERREY, N.L.  64830 | 3,496.67 |

ACTUALIZACIóN DE MICROCóDIGO PARA SISTEMAS STORAGE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Cliente (Instalación) | Dirección de instalación | Número de Cliente (Facturación) |
| 00055900 | AV. REVOLUCION NO. 3000 MONTERREY, N.L.  64830 | 00055900 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Actualización de microcódigo | 2018-10-30 |  | 100.00 | O |

Direcciones de Facturación del Cliente

##### Anexo A "Alcance de servicios de LAB services"

##### Anexo B "Servicios profesionales"

##### Anexo C "Servicios de mantenimiento"

Mantenimiento Correctivo al Hardware

Alcance del Servicio

IBM proveerá mantenimiento correctivo de Hardware a los equipos soportados en este Documento de Transacción en la sección Programa de Servicios. El procedimiento en que los incidentes de mantenimientos correctivos serán reportados a IBM, se encuentra descrito en la sección Recepción de Incidentes de este Documento de Transacción.

Descripción del Servicio

El Servicio de Mantenimiento Correctivo implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen de un mal fun- cionamiento 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 la sección "Programa de servicios", entendiéndose por tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que un Represen- tante Técnico de IBM toma contacto telefónico y/o personalmente con El Cliente para comenzar las tareas de diagnóstico y/o reparación.

IBM en horario hábil buscará hacer un diagnóstico en forma remota vía telefónica o vía correo electrónico, el tiempo que dure el proceso de diagnóstico remoto será restado al objetivo de tiempo de respuesta de Same Business Day.

En caso de que el tiempo de atención sea Same Business Day en Sitio, el llamado deberá ser registrado antes de las 2 pm, de lo contrario, la atención en sitio será al siguiente día.

Se entiende por tiempo de solución al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que el equipo por el cual se generó el pedido queda operativo según sus especificaciones técnicas.

Para los casos donde se indique tiempo de solución, el mismo será considerado dentro de los días y horarios in- dicados en el programa de servicios. (ej. si el horario es de 9 a 18hs. con solución en 8hs. para los casos repor- tados a las 17hs, se considerará cumplido si la falla se repara antes de las 16hs del día siguiente)

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

Los tiempos de solución, en caso de haberlos contratado, aplican sólamente para severidades 1.

En caso de equipos y/o clientes nuevos, el servicio de mantenimiento iniciará 30 días posteriores a la firma del contrato, El Cliente deberá proporcionar a IBM los números de serie durante este periodo de tiempo.

Descripción niveles de servicio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de Servicio** | **Tiempo de**  **Res- puesta**  **Hrs** | **Tiempo de Entrega de Parte Hrs** | **Consideraciones** |
| 5x9XNBD | 2 | Reemplazo de Parte al día si- guiente hábil (NBD) | La entrega de parte en NBD se entregará al día siguiente día hábil siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En caso que se haya  solicitado posterior a este horario, la parte será entregada a los dos días hábiles. |
| 5x9x4 | 2 | 4 | La entrega de parte en 4 hrs se entregará siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En Caso que se haya solicitado posterior a este horario, la parte será entregada al siguiente día  hábil. |
| 7x24x4 | 2 | 4 |  |
| 7x24x2 | 2 | 2 |  |

Mano de Obra y Refacciones

La mano de obra y las refacciones utilizadas para cubrir los servicios de mantenimiento correctivo quedan cubiertas por el contrato de mantenimiento vigente con El Cliente.

IBM utilizará refacciones originales y/o equivalentes a las originales, las cuales podrán ser nuevas y/o re-manu- facturadas. Las refacciones re-manufacturadas tendrán la calidad equivalente de una refacción nueva.

Las refacciones con peso superior a 50 lb podrán ser entregadas en sitio al siguiente día hábil independientemente del nivel de servicio contratado.

Una vez que IBM efectúe el reemplazo de cualquier componente dañado por un componente nuevo o equivalente; el componente dañado será propiedad de IBM y la refacción instalada en el equipo pasará a ser propiedad de El Cliente.

IBM no efectuará cambio de refacciones que produzcan un incremento en las capacidades de la operación del equipo, ya que dicha actividad se considera una actualización. Las actualizaciones no forman parte del presente servicio.

3.1 Consumibles

El fabricante (Cisco) considera como consumibles lo siguiente:

Cables de comunicaciones

Cables de poder

En ambos casos se consideran cables que fueron entregados con la configuración original que dio el fabricante y que no hayan sido sujetos a modificaciones.

El envío de estos consumibles aplica para equipos que se encuentren bajo el presente alcance y el tiempo de entrega tendrá las mismas reglas del servicio nivel NBD.

Revisión Técnica

Si alguna de las máquinas comprendidas dentro del alcance de este contrato no estuviera cubierta por una garantía de IBM o por un servicio de mantenimiento IBM, IBM se reserva el derecho de realizar una inspección técnica de calificación sobre dicha máquina durante el primer mes de vigencia de este contrato.

Si como consecuencia de la referida inspección IBM determina que la máquina requiere reparaciones, estas le serán cotizadas por IBM a él cliente y, previa aprobación del cliente se llevarán a cabo las referidas reparaciones, las cuales se le facturarán al cliente después de haber sido realizadas y en una sola exhibición. A partir de su reparación, la máquina respectiva quedará cubierta por el servicio de mantenimiento de IBM bajo los términos y condiciones contenidos en este contrato.

Exclusiones del Servicio

La reparación de los equipos afectados en los que IBM determine que la causa del problema fue causada por las razones a continuación descritas, no está incluida en el alcance ni en el precio del presente Documento de Tran- sacción.

Cuando la causa de la falla fue resultado del mal uso del equipo (incluyendo, pero no limitando, al mal uso de la capacidad autorizada por el fabricante del equipo)

Por alteraciones o modificaciones del equipo

Porque el ambiente en el cual se encuentra instalado el equipo no cumpla con las características especificadas por el fabricante para el adecuado funcionamiento del equipo.

Porque la utilización del equipo haya sido diferente a la especificada por el fabricante o porque alguna actividad de mantenimiento (exceptuando el reemplazo de refacciones calificadas como “CRU”) haya sido realizada al equipo por El Cliente o un tercero.

Cuando exista alteración de la identificación de la máquina, remoción de su forma de identificación, que viene definida por tipo, modelo y número de serie.

Cuando el usuario o un tercero haya ocasionado daño físico por negligencia, caída, descuido, accidente, vandalismo, dolo o mala fe.

Cuando el usuario maneje su equipo en una toma de corriente no regulada, no aterrizada o con variaciones de voltaje.

Cuando se moje el equipo, incluyendo pero no limitado a agua

Cuando se queme el equipo, incluyendo pero no limitado a, incendios debido a fuego y/o electricidad.

Cuando se dañe el equipo por siniestros y/o por causas o desastres naturales.

Cuando la causa del problema sea originado por un problema de software del equipo. Este servicio no incluye:

El reemplazo de partes consideradas como consumibles tales como: baterias, cartuchos y cualquier tipo de

media de almacenamiento, toner, fusores, etc., que por su naturaleza hayan llegado al final de su vida útil, no por un daño, sino porque asi está contemplado su comportamiento de acuerdo a su uso.

Actualizaciones de microcódigo o firmware proactivas, preventivas o de rutina a menos que éstas se hayan contratado en el presente documento.

Responsabilidades particulares de IBM

Obtener el consentimiento del cliente de la prestación de los servicios.

Destinar los recursos necesarios ( Labor, partes, microcódigo) para para reestablecer el funcionamiento de los equipos reportados de acuerdo al alcance establecido en el presente documento.

Responsabilidades particulares de El Cliente

Reportar a IBM los equipos que presenten alguna falla, mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Que el equipo reportado este instalado correctamente de acuerdo a las especificaciones del fabricante

Nombrar un recurso técnico que estará disponible como punto de contacto para IBM y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

Proporcionar la información solicitada por IBM que sea necesaria para reparar la falla.

Definiciones

Nivel de Servicio: Se refiere al compromiso, en términos de tiempo, en que IBM realizará cierta actividad.

Problema de Severidad 1: Significa la caída total del producto, equipo o sus subsistemas que interrumpe un Servicio crítico de El Cliente, y los procedimientos de recuperación no funcionaron ante la caída y se han aplicado todas las acciones al alcance de El Cliente, sin lograr recuperar la operabilidad del producto o equipo.

Problema de Severidad 2: El servicio o Equipo para un usuario individual del sistema no está disponible o está seriamente afectado, o el servicio a muchos usuarios está afectado. No existe alternativa disponible para efectuar el trabajo. La pérdida del servicio puede resultar en pérdida de productividad o puede poner en peligro beneficios o ingresos monetarios.

Problema de Severidad 3: El servicio o Equipo para un usuario individual está afectado, causando dificultad para efectuar su trabajo normal. Existen alternativas disponibles para efectuar el trabajo pero otras actividades pueden ser afectadas mientras se espera la resolución del problema. La pérdida del servicio puede resultar en reducciones de la productividad pero no afecta beneficios o ingresos monetarios.

Servicio de Línea de Soporte

Alcance del servicio

IBM proporcionará el Servicio de Línea de Soporte (denominado en adelante “Servicio”) vía telefónica o vía elec- trónica a las máquinas soportadas elegibles, de acuerdo con lo siguiente:

Resolver preguntas específicas, de corta duración, orientadas a despejar dudas de operación, de uso y/o de administración.

En el caso de que un problema sea reportado, aislar su causa y entregar la información de recuperación que esté disponible por IBM

Software Soportado

Los equipos donde se podrá ejecutar este servicio se mencionan en la sección Programa de Servicios del presente Documento de Transacción.

Definiciones

Máquinas y Particiones Soportadas Elegibles: Son las máquinas que serán soportadas por la prestación del Servicio de Línea de Soporte definidas en el presente Documento de Transacción.

Contacto Técnico Principal: Representante del cliente, al cual IBM dirige la información técnica sobre el servicio. El contacto técnico principal debe tener suficiente conocimiento técnico sobre las máquinas soportadas elegibles.

Solicitud del Servicio

Para solicitar el servicio el cliente deberá realizar el procedimiento descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte. Una vez que el reporte este abierto, sucederá lo siguiente:

Un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes para hacer un diagnós- tico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de éste. La atención será en horario hábil.

Actividades no incluidas

Cualquier asistencia en sitio está fuera del alcance de este Servicio.

Soporte a productos no considerados en este documento.

Revisión de programas con código fuente escrito por El Cliente o terceros.

Diseño y recuperación de bases de datos.

Análisis y diagnóstico de productos no IBM.

Análisis y diagnóstico de productos de Software que administren los equipos de almacenamiento, aun tratán- dose de la administración de alguno de los productos soportados en este servicio.

Análisis de rendimiento y afinación de Sistemas Operativos y/o redes.

Servicios de instalación, configuración, migración y consultoría, aún tratándose de alguno de los productos soportados en este servicio.

Servicios de soporte para problemas causados por productos por los cuales IBM no es responsable.

Soporte a funciones adicionales del Software.

Información de preventa de nuevos productos, entrega de licencias, envío de manuales, etc.

Cualquier otra actividad no mencionada dentro de este documento.

Premisas y Condiciones

El Servicio descrito en el presente documento de transacción se desarrolló con base en las siguientes premisas y condiciones:

El Cliente cuenta con todo el Hardware y el Software necesario para la realización de las tareas descritas en este documento.

Todos los equipos involucrados en el Servicio objeto de este documento deberán estar físicamente instalados de acuerdo con las especificaciones del fabricante, cumpliendo con los requerimientos eléctricos y ambientales requeridos.

El Servicio detallado no reemplaza la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de sus equipos y programas.

Para todos los casos, el reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si, en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles, El Cliente no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas sobre los cuales El Cliente requiere asistencia.

IBM no es responsable de la integridad de la información de El Cliente.

IBM tiene la libertad de subcontratar a personal externo (tercero, asociado de negocios y/o alianzas de negocio) para el cumplimiento de sus obligaciones dentro de esta Descripción de Servicios.

IBM se reserva el derecho a cambiar al personal técnico durante el curso del servicio si lo considera necesario.

El Cliente es el responsable del respaldo de su información.

Cualquier cambio en estas consideraciones podría modificar el alcance del proyecto, así como los cargos estimados.

La fecha de terminación del soporte no podrá ser modificada sin la aprobación por escrito del área de soporte de IBM.

El servicio se otorgará con especialistas de soporte local

Responsabilidades particulares del Cliente sobre el servicio de línea de soporte

El Cliente deberá:

Designar un Contacto Técnico Principal.

Ser el responsable de la información contenida en cualquiera de los equipos soportados, así como de su respaldo, su remoción, su protección y su restauración.

Asegurarse que cualquier código de acceso que IBM le proporcione, sea utilizado únicamente por el personal autorizado de El Cliente.

Proporcionar a IBM una descripción clara y detallada de la consulta y/o problema que esté reportando.

Utilizar este Servicio sólo para el soporte a los requerimientos de procesamiento de información dentro de su empresa.

Servicio de revisión y/o actualización de Microcódigo

Alcance del Servicio

IBM realizará una actividad de revisión y actualización del microcodigo para cada uno de los equipos soportados en este Documento de Transacción

Descripción del Servicio

La revisión y actualización de microcodigo consta de las siguientes actividades:

Revisión de los niveles de microcodigo (firmware) instalados. Esto puede hacerse mediante una inspección física (si el equipo así lo requiere) o en forma remota.

Validación de los niveles instalados en cada equipo contra los últimos niveles sugeridos por IBM.

Calendarización de la actividad de actualización que apliquen en conjunto con El Cliente.

Ejecución de la actualización de microcodigo para cada equipo (En caso de existir actualización aplicable). El servicio se considerará terminado al haber ejecutado las actividades descritas en este Documento de Transacción.

Exclusiones del Servicio

IBM no brindará ningún servicio a los equipos que no posean un contrato de mantenimiento o garantía vigente.

Estos servicios no son acumulables periodo a periodo y únicamente se pueden realizar dentro del periodo de vigencia de este documento de transacción.

Responsabilidades particulares de IBM

Proporcionar la mano de obra y los materiales utilizados para cubrir los servicios de revisión y actualización de microcodigo.

Al finalizar las actividades de revisión y/o actualización de microcodigo IBM entregará al personal designado por El Cliente, un reporte final cuyo contenido incluirá los equipos revisados, especificando el nivel de actua- lización.

Responsabilidades particulares de El Cliente

El Cliente deberá solicitar el servicio a IBM mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Inciden- tes” de este Documento de Transacción.

Nombrar un contacto técnico a IBM que estará disponible como punto de contacto y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Existen equipos que poseen herramientas mediante las cuales se pueden generar archivos de logs y confi- guración, en estos casos, previa instrucción de IBM, El Cliente será responsable de generar estos archivos y enviarlos a IBM para su análisis y determinación de los niveles de microcodigo actuales.

Una vez notificado El Cliente de los niveles de actualización a ser aplicados, El Cliente es responsable de verificar que el nivel del nuevo microcodigo no tenga dependencia con otros equipos a los que se encuentre instalado el equipo, así como los drivers, sistemas operativos o aplicaciones.

Cargos

Los cargos para el servicio de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Transacción.

Duración del Servicio

La duración del soporte de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Tran- sacción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| *Nivel de Servicio* | *CNS* | *Descripción* | |
| Nivel de Servicio Post Garantía | M19 | Reparación en los Localidades del Cliente, Tiempo de respuesta en los Localidades del Cliente - el Mismo Día Laborable  Lunes-Domingo 00:00-24:00 (incluyendo días festivos) | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo | Modelo | Número de Serie/Descripción | Cant. | Fecha Terminación Garantía | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| 2426 |  | 7830203 | | | | |  |  |
|  | 43X | WebSphere DataPower Appliances | 1 | 2018-12-31 | 2019-01-01 |  | 100.00 | M |
| CU70 |  | 125DZRV | | | | |  |  |
|  | 003 | CISCO CP-8851-K9= CISCO UC P | 1 |  | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

1) Facturación : M : Mensual

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Información del HW | | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Tipo/Modelo de  Máquina | Número de Serie |
| Línea de Soporte para Storage | 2105 F20 | 7512604 | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| Horario de Servicio | 09:00-18:00 Lunes a Viernes | |

1) Facturación : M : Mensual

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Cliente (Facturación) | Dirección Facturación | Cargo del Servicio excl. IVA desde 2018-10-30  hasta 2019-10-29 en $ |
| 00055900 | AV. REVOLUCION NO. 3000 MONTERREY, N.L.  64830 | 3,496.67 |

ACTUALIZACIóN DE MICROCóDIGO PARA SISTEMAS STORAGE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Cliente (Instalación) | Dirección de instalación | Número de Cliente (Facturación) |
| 00055900 | AV. REVOLUCION NO. 3000 MONTERREY, N.L.  64830 | 00055900 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Actualización de microcódigo | 2018-10-30 |  | 100.00 | O |

Direcciones de Facturación del Cliente

##### Anexo A "Alcance de servicios de LAB services"

##### Anexo B "Servicios profesionales"

##### Anexo C "Servicios de mantenimiento"

Mantenimiento Correctivo al Hardware

Alcance del Servicio

IBM proveerá mantenimiento correctivo de Hardware a los equipos soportados en este Documento de Transacción en la sección Programa de Servicios. El procedimiento en que los incidentes de mantenimientos correctivos serán reportados a IBM, se encuentra descrito en la sección Recepción de Incidentes de este Documento de Transacción.

Descripción del Servicio

El Servicio de Mantenimiento Correctivo implica el diagnóstico de fallas para determinar el origen de un mal fun- cionamiento 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 la sección "Programa de servicios", entendiéndose por tiempo de respuesta al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que un Represen- tante Técnico de IBM toma contacto telefónico y/o personalmente con El Cliente para comenzar las tareas de diagnóstico y/o reparación.

IBM en horario hábil buscará hacer un diagnóstico en forma remota vía telefónica o vía correo electrónico, el tiempo que dure el proceso de diagnóstico remoto será restado al objetivo de tiempo de respuesta de Same Business Day.

En caso de que el tiempo de atención sea Same Business Day en Sitio, el llamado deberá ser registrado antes de las 2 pm, de lo contrario, la atención en sitio será al siguiente día.

Se entiende por tiempo de solución al tiempo transcurrido desde que IBM registra el llamado del Cliente hasta que el equipo por el cual se generó el pedido queda operativo según sus especificaciones técnicas.

Para los casos donde se indique tiempo de solución, el mismo será considerado dentro de los días y horarios in- dicados en el programa de servicios. (ej. si el horario es de 9 a 18hs. con solución en 8hs. para los casos repor- tados a las 17hs, se considerará cumplido si la falla se repara antes de las 16hs del día siguiente)

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

Los tiempos de solución, en caso de haberlos contratado, aplican sólamente para severidades 1.

En caso de equipos y/o clientes nuevos, el servicio de mantenimiento iniciará 30 días posteriores a la firma del contrato, El Cliente deberá proporcionar a IBM los números de serie durante este periodo de tiempo.

Descripción niveles de servicio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de Servicio** | **Tiempo de**  **Res- puesta**  **Hrs** | **Tiempo de Entrega de Parte Hrs** | **Consideraciones** |
| 5x9XNBD | 2 | Reemplazo de Parte al día si- guiente hábil (NBD) | La entrega de parte en NBD se entregará al día siguiente día hábil siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En caso que se haya  solicitado posterior a este horario, la parte será entregada a los dos días hábiles. |
| 5x9x4 | 2 | 4 | La entrega de parte en 4 hrs se entregará siempre y cuando el requerimiento de la parte se haya realizado en días hábiles antes de las 12:00 horas del Horario de la Ciudad México. En Caso que se haya solicitado posterior a este horario, la parte será entregada al siguiente día  hábil. |
| 7x24x4 | 2 | 4 |  |
| 7x24x2 | 2 | 2 |  |

Mano de Obra y Refacciones

La mano de obra y las refacciones utilizadas para cubrir los servicios de mantenimiento correctivo quedan cubiertas por el contrato de mantenimiento vigente con El Cliente.

IBM utilizará refacciones originales y/o equivalentes a las originales, las cuales podrán ser nuevas y/o re-manu- facturadas. Las refacciones re-manufacturadas tendrán la calidad equivalente de una refacción nueva.

Las refacciones con peso superior a 50 lb podrán ser entregadas en sitio al siguiente día hábil independientemente del nivel de servicio contratado.

Una vez que IBM efectúe el reemplazo de cualquier componente dañado por un componente nuevo o equivalente; el componente dañado será propiedad de IBM y la refacción instalada en el equipo pasará a ser propiedad de El Cliente.

IBM no efectuará cambio de refacciones que produzcan un incremento en las capacidades de la operación del equipo, ya que dicha actividad se considera una actualización. Las actualizaciones no forman parte del presente servicio.

3.1 Consumibles

El fabricante (Cisco) considera como consumibles lo siguiente:

Cables de comunicaciones

Cables de poder

En ambos casos se consideran cables que fueron entregados con la configuración original que dio el fabricante y que no hayan sido sujetos a modificaciones.

El envío de estos consumibles aplica para equipos que se encuentren bajo el presente alcance y el tiempo de entrega tendrá las mismas reglas del servicio nivel NBD.

Revisión Técnica

Si alguna de las máquinas comprendidas dentro del alcance de este contrato no estuviera cubierta por una garantía de IBM o por un servicio de mantenimiento IBM, IBM se reserva el derecho de realizar una inspección técnica de calificación sobre dicha máquina durante el primer mes de vigencia de este contrato.

Si como consecuencia de la referida inspección IBM determina que la máquina requiere reparaciones, estas le serán cotizadas por IBM a él cliente y, previa aprobación del cliente se llevarán a cabo las referidas reparaciones, las cuales se le facturarán al cliente después de haber sido realizadas y en una sola exhibición. A partir de su reparación, la máquina respectiva quedará cubierta por el servicio de mantenimiento de IBM bajo los términos y condiciones contenidos en este contrato.

Exclusiones del Servicio

La reparación de los equipos afectados en los que IBM determine que la causa del problema fue causada por las razones a continuación descritas, no está incluida en el alcance ni en el precio del presente Documento de Tran- sacción.

Cuando la causa de la falla fue resultado del mal uso del equipo (incluyendo, pero no limitando, al mal uso de la capacidad autorizada por el fabricante del equipo)

Por alteraciones o modificaciones del equipo

Porque el ambiente en el cual se encuentra instalado el equipo no cumpla con las características especificadas por el fabricante para el adecuado funcionamiento del equipo.

Porque la utilización del equipo haya sido diferente a la especificada por el fabricante o porque alguna actividad de mantenimiento (exceptuando el reemplazo de refacciones calificadas como “CRU”) haya sido realizada al equipo por El Cliente o un tercero.

Cuando exista alteración de la identificación de la máquina, remoción de su forma de identificación, que viene definida por tipo, modelo y número de serie.

Cuando el usuario o un tercero haya ocasionado daño físico por negligencia, caída, descuido, accidente, vandalismo, dolo o mala fe.

Cuando el usuario maneje su equipo en una toma de corriente no regulada, no aterrizada o con variaciones de voltaje.

Cuando se moje el equipo, incluyendo pero no limitado a agua

Cuando se queme el equipo, incluyendo pero no limitado a, incendios debido a fuego y/o electricidad.

Cuando se dañe el equipo por siniestros y/o por causas o desastres naturales.

Cuando la causa del problema sea originado por un problema de software del equipo. Este servicio no incluye:

El reemplazo de partes consideradas como consumibles tales como: baterias, cartuchos y cualquier tipo de

media de almacenamiento, toner, fusores, etc., que por su naturaleza hayan llegado al final de su vida útil, no por un daño, sino porque asi está contemplado su comportamiento de acuerdo a su uso.

Actualizaciones de microcódigo o firmware proactivas, preventivas o de rutina a menos que éstas se hayan contratado en el presente documento.

Responsabilidades particulares de IBM

Obtener el consentimiento del cliente de la prestación de los servicios.

Destinar los recursos necesarios ( Labor, partes, microcódigo) para para reestablecer el funcionamiento de los equipos reportados de acuerdo al alcance establecido en el presente documento.

Responsabilidades particulares de El Cliente

Reportar a IBM los equipos que presenten alguna falla, mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Que el equipo reportado este instalado correctamente de acuerdo a las especificaciones del fabricante

Nombrar un recurso técnico que estará disponible como punto de contacto para IBM y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

Proporcionar la información solicitada por IBM que sea necesaria para reparar la falla.

Definiciones

Nivel de Servicio: Se refiere al compromiso, en términos de tiempo, en que IBM realizará cierta actividad.

Problema de Severidad 1: Significa la caída total del producto, equipo o sus subsistemas que interrumpe un Servicio crítico de El Cliente, y los procedimientos de recuperación no funcionaron ante la caída y se han aplicado todas las acciones al alcance de El Cliente, sin lograr recuperar la operabilidad del producto o equipo.

Problema de Severidad 2: El servicio o Equipo para un usuario individual del sistema no está disponible o está seriamente afectado, o el servicio a muchos usuarios está afectado. No existe alternativa disponible para efectuar el trabajo. La pérdida del servicio puede resultar en pérdida de productividad o puede poner en peligro beneficios o ingresos monetarios.

Problema de Severidad 3: El servicio o Equipo para un usuario individual está afectado, causando dificultad para efectuar su trabajo normal. Existen alternativas disponibles para efectuar el trabajo pero otras actividades pueden ser afectadas mientras se espera la resolución del problema. La pérdida del servicio puede resultar en reducciones de la productividad pero no afecta beneficios o ingresos monetarios.

Servicio de Línea de Soporte

Alcance del servicio

IBM proporcionará el Servicio de Línea de Soporte (denominado en adelante “Servicio”) vía telefónica o vía elec- trónica a las máquinas soportadas elegibles, de acuerdo con lo siguiente:

Resolver preguntas específicas, de corta duración, orientadas a despejar dudas de operación, de uso y/o de administración.

En el caso de que un problema sea reportado, aislar su causa y entregar la información de recuperación que esté disponible por IBM

Software Soportado

Los equipos donde se podrá ejecutar este servicio se mencionan en la sección Programa de Servicios del presente Documento de Transacción.

Definiciones

Máquinas y Particiones Soportadas Elegibles: Son las máquinas que serán soportadas por la prestación del Servicio de Línea de Soporte definidas en el presente Documento de Transacción.

Contacto Técnico Principal: Representante del cliente, al cual IBM dirige la información técnica sobre el servicio. El contacto técnico principal debe tener suficiente conocimiento técnico sobre las máquinas soportadas elegibles.

Solicitud del Servicio

Para solicitar el servicio el cliente deberá realizar el procedimiento descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte. Una vez que el reporte este abierto, sucederá lo siguiente:

Un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes para hacer un diagnós- tico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de éste. La atención será en horario hábil.

Actividades no incluidas

Cualquier asistencia en sitio está fuera del alcance de este Servicio.

Soporte a productos no considerados en este documento.

Revisión de programas con código fuente escrito por El Cliente o terceros.

Diseño y recuperación de bases de datos.

Análisis y diagnóstico de productos no IBM.

Análisis y diagnóstico de productos de Software que administren los equipos de almacenamiento, aun tratán- dose de la administración de alguno de los productos soportados en este servicio.

Análisis de rendimiento y afinación de Sistemas Operativos y/o redes.

Servicios de instalación, configuración, migración y consultoría, aún tratándose de alguno de los productos soportados en este servicio.

Servicios de soporte para problemas causados por productos por los cuales IBM no es responsable.

Soporte a funciones adicionales del Software.

Información de preventa de nuevos productos, entrega de licencias, envío de manuales, etc.

Cualquier otra actividad no mencionada dentro de este documento.

Premisas y Condiciones

El Servicio descrito en el presente documento de transacción se desarrolló con base en las siguientes premisas y condiciones:

El Cliente cuenta con todo el Hardware y el Software necesario para la realización de las tareas descritas en este documento.

Todos los equipos involucrados en el Servicio objeto de este documento deberán estar físicamente instalados de acuerdo con las especificaciones del fabricante, cumpliendo con los requerimientos eléctricos y ambientales requeridos.

El Servicio detallado no reemplaza la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de sus equipos y programas.

Para todos los casos, el reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si, en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles, El Cliente no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas sobre los cuales El Cliente requiere asistencia.

IBM no es responsable de la integridad de la información de El Cliente.

IBM tiene la libertad de subcontratar a personal externo (tercero, asociado de negocios y/o alianzas de negocio) para el cumplimiento de sus obligaciones dentro de esta Descripción de Servicios.

IBM se reserva el derecho a cambiar al personal técnico durante el curso del servicio si lo considera necesario.

El Cliente es el responsable del respaldo de su información.

Cualquier cambio en estas consideraciones podría modificar el alcance del proyecto, así como los cargos estimados.

La fecha de terminación del soporte no podrá ser modificada sin la aprobación por escrito del área de soporte de IBM.

El servicio se otorgará con especialistas de soporte local

Responsabilidades particulares del Cliente sobre el servicio de línea de soporte

El Cliente deberá:

Designar un Contacto Técnico Principal.

Ser el responsable de la información contenida en cualquiera de los equipos soportados, así como de su respaldo, su remoción, su protección y su restauración.

Asegurarse que cualquier código de acceso que IBM le proporcione, sea utilizado únicamente por el personal autorizado de El Cliente.

Proporcionar a IBM una descripción clara y detallada de la consulta y/o problema que esté reportando.

Utilizar este Servicio sólo para el soporte a los requerimientos de procesamiento de información dentro de su empresa.

Servicio de revisión y/o actualización de Microcódigo

Alcance del Servicio

IBM realizará una actividad de revisión y actualización del microcodigo para cada uno de los equipos soportados en este Documento de Transacción

Descripción del Servicio

La revisión y actualización de microcodigo consta de las siguientes actividades:

Revisión de los niveles de microcodigo (firmware) instalados. Esto puede hacerse mediante una inspección física (si el equipo así lo requiere) o en forma remota.

Validación de los niveles instalados en cada equipo contra los últimos niveles sugeridos por IBM.

Calendarización de la actividad de actualización que apliquen en conjunto con El Cliente.

Ejecución de la actualización de microcodigo para cada equipo (En caso de existir actualización aplicable). El servicio se considerará terminado al haber ejecutado las actividades descritas en este Documento de Transacción.

Exclusiones del Servicio

IBM no brindará ningún servicio a los equipos que no posean un contrato de mantenimiento o garantía vigente.

Estos servicios no son acumulables periodo a periodo y únicamente se pueden realizar dentro del periodo de vigencia de este documento de transacción.

Responsabilidades particulares de IBM

Proporcionar la mano de obra y los materiales utilizados para cubrir los servicios de revisión y actualización de microcodigo.

Al finalizar las actividades de revisión y/o actualización de microcodigo IBM entregará al personal designado por El Cliente, un reporte final cuyo contenido incluirá los equipos revisados, especificando el nivel de actua- lización.

Responsabilidades particulares de El Cliente

El Cliente deberá solicitar el servicio a IBM mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Inciden- tes” de este Documento de Transacción.

Nombrar un contacto técnico a IBM que estará disponible como punto de contacto y que cuente con el poder necesario para aceptar que IBM realizó la reparación en cuestión.

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, herramientas y partes en los ho- rarios de prestación de los diferentes servicios, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por El Cliente.

Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos para realizar las pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.

Existen equipos que poseen herramientas mediante las cuales se pueden generar archivos de logs y confi- guración, en estos casos, previa instrucción de IBM, El Cliente será responsable de generar estos archivos y enviarlos a IBM para su análisis y determinación de los niveles de microcodigo actuales.

Una vez notificado El Cliente de los niveles de actualización a ser aplicados, El Cliente es responsable de verificar que el nivel del nuevo microcodigo no tenga dependencia con otros equipos a los que se encuentre instalado el equipo, así como los drivers, sistemas operativos o aplicaciones.

Cargos

Los cargos para el servicio de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Transacción.

Duración del Servicio

La duración del soporte de revisión y actualización de microcodigo están descritos en este Documento de Tran- sacción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| *Nivel de Servicio* | *CNS* | *Descripción* | |
| Nivel de Servicio Post Garantía | M19 | Reparación en los Localidades del Cliente, Tiempo de respuesta en los Localidades del Cliente - el Mismo Día Laborable  Lunes-Domingo 00:00-24:00 (incluyendo días festivos) | |

1) Facturación : M : Mensual

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo | Modelo | Número de Serie/Descripción | Cant. | Fecha Terminación Garantía | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| 2426 |  | 7830203 | | | | |  |  |
|  | 43X | WebSphere DataPower Appliances | 1 | 2018-12-31 | 2019-01-01 |  | 100.00 | M |
| CU70 |  | 125DZRV | | | | |  |  |
|  | 003 | CISCO CP-8851-K9= CISCO UC P | 1 |  | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

1) Facturación : M : Mensual

ACTUALIZACIóN DE MICROCóDIGO PARA SISTEMAS STORAGE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Cliente (Instalación): 00055900** | | **Número de Cliente (Facturación): 00055900** |
| Horario de Servicio | 09:00-18:00 Lunes a Viernes | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Información del HW | | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Tipo/Modelo de  Máquina | Número de Serie |
| Línea de Soporte para Storage | 2105 F20 | 7512604 | 2018-10-30 |  | 100.00 | M |

Direcciones de Facturación del Cliente

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Cliente (Facturación) | Dirección Facturación | Cargo del Servicio excl. IVA desde 2018-10-30  hasta 2019-10-29 en $ |
| 00055900 | AV. REVOLUCION NO. 3000 MONTERREY, N.L.  64830 | 3,496.67 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Cliente (Instalación) | Dirección de instalación | Número de Cliente (Facturación) |
| 00055900 | AV. REVOLUCION NO. 3000 MONTERREY, N.L.  64830 | 00055900 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Fecha Inicio Servicio | Fecha Terminación Servicio | Precio Neto  $ excl. IVA | F 1) |
| Actualización de microcódigo | 2018-10-30 |  | 100.00 | O |