

**DOCUMENTO DE TRANSACCIÓN**

IBM de México, Comercialización y Servicios,

S. DE R.L. DE C.V.

Alfonso Nápoles Gándara, 3111, Parque Corporativo de Peña Blanca,

01210, Ciudad de México, México

**PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

## Por El Cliente:

**Y:**

BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A., INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE

**Cliente N°:** 00055900

IBM de México, Comercialización y Servicios,

S. DE R.L. DE C.V.

Alfonso Nápoles Gándara, 3111, Parque Corporativo de Peña Blanca,

01210, Ciudad de México, México

# Información del Documento de Transacción

## Documento de Transacción N°: Duración Inicial del Documento de Transacción:

**Fecha de Inicio:**

**Fecha de Terminación: Fecha de Preparación: No. de Oportunidad:**

N01999

12 meses con protección de precios 2018-10-30

2019-10-29

2018-10-30

NUEVO TEST

El Documento de Transacción Número N01999 puede ser firmado por El Cliente hasta el 2018-12-29 o éste quedará sin efecto.

# Precio y Plazo de Pago

## El precio de los servicios incluidos en este Documento de Transacción antes de impuestos por el período

**comprendido del 2018-10-30 al 2019-10-29 es de: USD $ 3,496.67**

**Para los servicios descritos en el presente Documento de Transacción El Cliente realizará el pago de forma Mensual**

El Cliente puede encontrar la descripción de los cargos en el Documento Programa de Servicios.

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

La planificación de pagos especificada en la sección previa tiene la finalidad de informar al Cliente los cargos previstos en el contrato. Los cargos exactos facturados por IBM pueden diferir de los cargos más arriba mencio- nados como resultado de, por ejemplo, cambios de máquina, actualizaciones del modelo de máquina, cambios en la cobertura del servicio, cambios en la fecha de instalación o cambios en el precio del servicio.

Si ambas partes no pueden llegar a un acuerdo en 60 días naturales, a partir de la detección de la variación en el inventario de máquinas, IBM tendrá derecho a cancelar el Contrato y El Cliente deberá pagar los cargos por cancelación anticipada definidos en el presente Documento de Transacción.

# Condiciones de Pago y Facturación

Los precios están estipulados en Dólares Estadounidenses y los cargos por la prestación de los servicios se fac- turarán 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 Estadounidenses 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.

IBM se reserva el derecho de cobrar y El Cliente se obliga a pagar los intereses moratorios por las cantidades adeudadas , a una tasa del 2% mensual.

# Sección de firmas

Mediante la firma del presente Documento de Transacción BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A., INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE e IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V. aceptan los Términos y Condiciones establecidos en él mismo, constituyendo el presente el Acuerdo total entre ambas Partes con relación al objeto del mismo.

Los abajo firmantes declaran que cuentan con las facultades suficientes y necesarias para obligar a sus represen- tadas en este tipo de actos jurídicos, mismas que no les han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna a la fecha de celebración de este Documento de Transacción. Asimismo, declaran bajo protesta de decir verdad que los datos de sus respectivas empresas descritos abajo son correctos.

Como prueba de su conformidad las Partes firman este documento en dos ejemplares, quedando un ejemplar en poder de IBM y otro en poder de El Cliente.

|  |  |
| --- | --- |
| Por El Cliente  BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A., INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE  FIRMA | IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V.  FIRMA |
| NOMBRE DEL REPRESENTANTE / APODERADO | NOMBRE DEL REPRESENTANTE / APODERADO |
| CARGO | CARGO |
| LUGAR Y FECHA | LUGAR Y FECHA |

# Información contenida en la propuesta

## Uso exclusivo

Las partes acuerdan que los precios y términos de este Documento de Transacción se establecieron tomando en consideración que los Servicios incluidos en el mismo serán utilizados única y exclusivamente por El Cliente en su propio negocio y no como un Producto o Servicio que pueda ser comercializado a terceros.

## Definiciones generales

* Equipo o máquina, se refiere a cualquier dispositivo electrónico con la capacidad de procesar, almacenar y manipular cierta cantidad de datos. El término “equipo” o “máquina” no incluye ningún software, programa o aplicación que se encuentre pre-cargada o que se instale subsecuentemente a menos de que se especifique lo contrario.
* Incidente, se refiere a un evento en donde una falla de hardware o de software ocurre en un equipo.
* Equipo(s) soportado(s), se refiere a los equipos que se les proporcionará los servicios descritos en el presente documento.
* Localidades soportadas, son las ubicaciones geográficas en donde se encuentran los equipos soportados a los que se les brindará el servicio descrito en el presente documento.

## Responsabilidades Generales de IBM y El Cliente

* + 1. **Responsabilidades de IBM**
       - IBM será responsable de la ejecución de los Servicios objeto de este Documento de Transacción, de acuerdo al alcance definido en la Sección Alcance del Servicio de este documento.
    2. **Responsabilidades de El Cliente**

Previo al inicio del servicio, El Cliente designará un Gerente de Proyecto, a quien serán dirigidas todas las comu- nicaciones relacionadas con el servicio, y quien tendrá la autoridad de actuar en nombre de todos los aspectos de este Documento de Transacción. El Gerente de Proyecto de El Cliente tendrá como tareas:

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

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

El Cliente es responsable de tomar medidas necesarias para salvaguardar la integridad y seguridad del software y datos usados en este servicio y del acceso por personas no autorizadas. El contenido de cualquier archivo de datos, la selección y aplicación de controles en su acceso y uso, y la seguridad de los datos almacenados son responsabilidad de El Cliente.

* + 1. **Consentimientos Requeridos**

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

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

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

## Términos y Condiciones.

* + 1. **Información contenida en el documento de transacción.**

La información contenida en este Documento de Transacción no podrá ser revelada fuera de BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A., INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE, y no podrá ser duplicada, usada o revelada en todo o en parte para ningún propósito distinto a la evaluación de este Documento de Transacción. Si se adjudica un Contrato a IBM de México Comercialización y Servicios S.de R.L. de C.V. (en lo sucesivo IBM) como resultado de, o en relación con la presentación de este Documento de Transacción, BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A., INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE, tendrá derecho a duplicar, usar o divulgar la información hasta el grado estipulado en dicho Contrato. Esta restricción no limita el derecho de BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A., INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE, (en lo sucesivo El Cliente) para usar la información contenida en este Documento de Transacción si la obtiene de otra fuente sin obligación de confidencialidad. Este Documento de Transacción es propiedad de IBM.

* + 1. **Otros términos y condiciones**

Este Documento de Transacción sus Anexos, Suplementos, Programa de Servicios y Autorizaciones de Cambio están sujetos a la aceptación de IBM, y una vez suscritos por las partes forman el acuerdo total de las mismas respecto de su objeto. Una vez que este documento sea suscrito por ambas partes se regirá por los Términos y Condiciones establecidos en el {Acuerdo de Relación con el Cliente (“CRA” por sus siglas en inglés)} (en lo suce- sivo CRA), mismo que El Cliente declara haber leído y entendido previamente a la aceptación de este Documento de Transacción, y que puede ser consultado en la siguiente dirección electrónica: <http://www-05.ibm.com/sup-> port/operations/files/pdf/cra\_mx.pdf, según consta en la escritura pública No. 58023 de fecha el 17 de Junio del 2015, otorgada ante la fe del Lic. Mauricio Martínez Rivera, notario público número 96 del Distrito Federal, o bien por el Acuerdo vigente equivalente entre las partes citado en la sección Referencia del Cliente de la carátula de este documento (en lo sucesivo el Acuerdo).

Protección de Datos. El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA por sus siglas en inglés), que puede visualizarse en <http://ibm.com/dpa>, y su Suplemento <https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy>, aplican y modi- fican el CRA en el caso y en la medida en que el Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679 (GDPR) sea aplicable a los Datos Personales del Cliente, conforme se describe en el DPA.

* + 1. **Orden de prelación de términos y condiciones**

El presente Documento de Transacción está conformado por: 1) Este Documento de Transacción y si los hubiere, sus Anexos, Suplementos, Programa de Servicios y Autorizaciones de Cambio; y 2) los Términos y Condiciones contenidos en el CRA o El Acuerdo, 3) La Orden de Compra emitida por El Cliente (La Orden de Compra debe satisfacer las condiciones establecidas en el apartado del presente documento denominado "Orden de El Cliente").

En caso de contradicción entre cualquiera de los términos contenidos en los documentos antes señalados, el orden de prelación aplicable es el establecido en el párrafo anterior.

* + 1. **Orden del cliente**

En caso que El Cliente emitiera una Orden de Compra para los servicios descritos en el presente Documento de Transacción, la Orden de Compra emitida por El Cliente deberá hacer referencia al presente documento y deberá indicar:

“La presente Orden de Compra se rige por los Términos y Condiciones c ontenidos en el Documento de Transacción No N01999, sus Anexos, Suplementos, Programa de Servicios y en el CRA o El Acuerdo”

De no ser así IBM se reserva el derecho de no aceptar dicha Orden de Compra.

## Impuestos

Cada Parte asumirá el cargo de cualquier tipo de impuesto o gasto gubernamental que le corresponda, como re- sultado de la ejecución del servicio objeto de este Documento de Transacción, de acuerdo a la ley aplicable.

## Recepción de incidentes

* + 1. **Apertura de reportes a través de IBM Service Request (SR)**
       - El Cliente podrá gestionar y consultar sus solicitudes de resolución de incidentes a través internet ingresando al portal de IBM llamado IBM Service Request (SR), cuya dirección es: [https://www.ibm.com/support/servicerequest/](http://www.ibm.com/support/servicerequest/)
    2. **Apertura de Reportes vía telefónica**

El Método alterno para abrir y gestionar reportes a través del Centro de Servicio Técnico

* + - * El teléfono del Centro de Gestión de Incidentes, llamado también Call Dispatch le brindará información sobre como gestionar apertura, manejo y seguimiento de los incidentes a través de SR:

01800-00-325-00 Desde el Interior de la República Mexicana, ó 5270-5900 Desde la Ciudad de México

## Matriz de Escalación

IBM maneja la siguiente matriz de escalamiento cuando una solicitud de servicio no es atendida con oportunidad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivel | Puesto Responsable | Teléfono |
| 1er Nivel |  |  |
| 2° Nivel |  |  |
| 3er Nivel |  |  |
| 4° Nivel |  |  |

**Nota:** Los nombres vigentes de los Responsables de la Matriz de Escalación podrán ser consultados con su Re- presentante de Ventas de IBM a la firma del Documento de Transacción.

## Terminación Anticipada del Documento de Transacción

Si El Cliente decide cancelar el servicio en forma anticipada deberá avisar a IBM por escrito con al menos 90 (noventa) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de cancelación y deberá pagar el monto de los servicios devengados por IBM durante esos 90 (noventa) días, así como el monto del 10% del remanente del contrato, es decir el 10% del monto del período entre la fecha efectiva de cancelación anticipada y la fecha de término del Documento de Transacción.

## Condiciones para la aceptación de este Documento de Transacción

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

## Ley Aplicable y Jurisdicción

El presente documento se interpreta y rige por las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos; en caso surja alguna discrepancia en la interpretación, ejecución o cumplimiento del mismo, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales de México Distrito Federal, renunciado expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles con motivo de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa.

# Mantenimiento Correctivo al Hardware

1. **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 |  |

1. **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.

* 1. 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)
  2. Por alteraciones o modificaciones del equipo
  3. 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.
  4. 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.
  5. 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.
  6. Cuando el usuario o un tercero haya ocasionado daño físico por negligencia, caída, descuido, accidente, vandalismo, dolo o mala fe.
  7. Cuando el usuario maneje su equipo en una toma de corriente no regulada, no aterrizada o con variaciones de voltaje.
  8. Cuando se moje el equipo, incluyendo pero no limitado a agua
  9. Cuando se queme el equipo, incluyendo pero no limitado a, incendios debido a fuego y/o electricidad.
  10. Cuando se dañe el equipo por siniestros y/o por causas o desastres naturales.
  11. 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

* 1. Obtener el consentimiento del cliente de la prestación de los servicios.
  2. 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

* 1. Reportar a IBM los equipos que presenten alguna falla, mediante el proceso descrito en la sección “Recepción de Incidentes” de este Documento de Transacción.
  2. 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.
  1. Que el equipo reportado este instalado correctamente de acuerdo a las especificaciones del fabricante
  2. 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.
  3. 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

1. **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

1. **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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 (Instalación): 00055900**

**Número de Cliente (Facturación): 00055900**

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

1) Facturación : O : Cargo Único

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

## 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 |