*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 diaContrato de mesContrato de yearContrato

tituloCliente contactoCliente

cargoCliente  
razonSocial  
calleCliente  
postalCliente / estadoCliente / ciudadCliente

Estimado(a) tituloCliente contactoCliente:

El actual entorno de negocios, exige de compañías como razonSocial (en adelante clienteCorto, 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 clienteCorto.

Atentamente,

nombreVendedor

Cargo: cargoVendedor

Email: mailVendedor

Teléfono: telefonoVendedor

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



PROPUESTA DE IBM PARA:

razonSocial

tituloContrato

**Preparada para:** razonSocial  
**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:** nombreVendedor  
**Teléfono:** telefonoVendedor  
**Correo electrónico:** mailVendedor

**Fecha de la Propuesta:** diaContrato/mesContrato/yearContrato   
**Número de la Propuesta:** numeroPropuesta

**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 razonSocial

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 razonSocial (en adelante “clienteCorto”), 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 Modelo** | **Descripción** | **Cantidad** |
|  |  |  |

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 clienteCorto, cuando aplique, lo que suceda primero.

## Garantía

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

El periodo de garantía empieza:

(a) para una Máquina especificada como Configurada por clienteCorto (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>

“Espacio intencionalmente dejado en blanco”

# Precios

El precio que clienteCorto deberá pagar a IBM por los componentes de hardware y servicios incluidos en esta Propuesta asciende a la cantidad de USD $ precioNumero (precioLetra Dólares centavos/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 clienteCorto 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 clienteCorto 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.
* Se considerará pago fuera de término todo pago efectuado vencido el plazo estipulado en el párrafo precedente.
* IBM se reserva el derecho de cobrar y clienteCorto 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 clienteCorto.
* Este documento reemplaza cualquier propuesta/cotización previamente presentada.
* Al seleccionar "Direct Delivery" como el Tipo de Operación, clienteCorto 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 clienteCorto ha proporcionado previamente para tales efectos. Al seleccionar esta opción, clienteCorto 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, clienteCorto 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 clienteCorto 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, clienteCorto 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 clienteCorto a IBM CAPITAL.
* Las Partes acuerdan que si clienteCorto 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 clienteCorto 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 diaVigencia de mesVigencia de yearVigencia.

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 clienteCorto. 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, clienteCorto 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, clienteCorto 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 clienteCorto 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 clienteCorto 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. numeroPropuesta de fecha diaContrato de mesContrato yearContrato”. De no ser así IBM se reserva el derecho de no aceptar dicha orden de compra.

La emisión por parte de clienteCorto 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.

clienteCorto 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 clienteCorto, 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 clienteCorto si para dicha fecha clienteCorto 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**

clienteCorto 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 clienteCorto de acuerdo con la ley aplicable.

## Responsabilidades legales

clienteCorto 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 clienteCorto , 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. clienteCorto queda obligado a pagar los cargos aplicables hasta la fecha en que surta sus efectos la terminación.

## Cargos a terceros o proveedores

clienteCorto 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, clienteCorto 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.

clienteCorto 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 clienteCorto 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 clienteCorto 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 clienteCorto 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.

* clienteCorto 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 clienteCorto 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 clienteCorto.
* 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 clienteCorto.

“Espacio intencionalmente dejado en blanco”

# Responsabilidades generales de IBM y clienteCorto

“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 clienteCorto 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 clienteCorto 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 clienteCorto (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 clienteCorto 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 clienteCorto 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 clienteCorto, 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