

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

IBM Emptoris Program Management on Cloud proporciona prestaciones para que los usuarios finales ganen visibilidad del programa en tiempo real y gestionen activamente una variedad de actividades de gestión de programas. Los formularios y flujos de trabajo configurables permiten a los usuarios finales controlar y gestionar las tareas del programa clave. Esta oferta de Servicio de Cloud permite a los usuarios finales monitorizar, medir y hacer un seguimiento de forma proactiva de los ahorros y los objetivos del programa a través de dashboards y prestaciones de informe. Esta oferta incluye lo siguiente:

- a. **Gestión de tareas**
Prestaciones para crear tareas, asignar roles, establecer alertas y notificaciones, así como un enlace a los proyectos principales. Los usuarios también pueden crear hitos de tareas y enlazarlos con contratos y eventos de abastecimiento relacionados. Los estados basados en normas proporcionan actualizaciones de tareas y perspectiva acerca de si un proyecto sigue o no su calendario de conclusión.
- b. **Gestión de programas y proyectos**
Las prestaciones de gestión de programas y proyectos permiten a los usuarios aprovechar las plantillas para crear proyectos compuestos por múltiples tareas y asignar equipos y recursos a los proyectos. Los usuarios pueden monitorizar los proyectos y programas y ganar visibilidad sobre los problemas y las "alertas rojas", así como realizar el seguimiento de los ahorros por proyecto o programa.
- c. **Dashboards e informes**
Proporciona visibilidad sobre las iniciativas de procurement en una ubicación central, a través de dashboards e informes personalizados. Permite al usuario realizar un seguimiento del progreso y elaborar informes por tarea o hito.
- d. **Seguimiento de ahorros**
Registra los ahorros obtenidos por proyecto o tarea y despliega automáticamente los ahorros aprobados a nivel de proyecto y de programa. Proporciona opciones para establecer flujos de trabajo de aprobación de los informes y los programas de ahorro.
- e. **Seguimiento de problemas**
Realiza un seguimiento de los problemas y riesgos que tienen un impacto en los flujos de trabajo, programas y proyectos. Aporta una perspectiva de los hitos clave a medida que se van consiguiendo y permite a los usuarios monitorizar los cuellos de botella. Ajusta automáticamente el estado de las tareas en base a la severidad del problema/riesgo y evita el cierre de las tareas con problemas abiertos.
- f. **Gestión de recursos**
Proporciona visibilidad sobre el uso de recursos y realiza un seguimiento de las tareas asignadas y de los días de tarea por usuario. Elabora informes sobre la duración media de las tareas, las finalizaciones y otros Indicadores Clave de Rendimiento (KPI).
- g. **Gestión de flujos de trabajo**
Permite a los usuarios crear flujos de trabajo utilizando un modelador gráfico y asignar alertas y notificaciones.

- h. Seguridad
Utiliza los límites de seguridad basados en roles por programa, proyecto, tarea o hito para gestionar el acceso y los roles de usuario específicos.
- i. Gestión de solicitudes
Permite a los usuarios crear solicitudes basadas en formularios configurados. La Gestión de solicitudes utiliza el componente Workflow Management configurado para orientar y dirigir las solicitudes a los usuarios adecuados.

1.1 Dispositivos Opcionales

1.1.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Se permite a los Clientes acceder a los repositorios de gestión de programas y gestión de solicitudes, y realizar búsquedas en los mismos, ver informes, crear solicitudes, participar en flujos de trabajo como aprobadores o direccionadores, recibir y responder a las evaluaciones, recibir y responder a las tareas y/o solicitudes, recibir y actualizar el estado de una tarea asignada y recibir alertas de riesgos.

1.1.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Esta oferta puede utilizarse como parte de las actividades no productivas del Cliente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pruebas, ajuste de rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno de la oferta de Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas.

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles. El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la protección de datos de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA. Si se aplica el DPA, es obligación de IBM proporcionar un aviso de cambios a los Subencargados y es el derecho del Cliente objetar a dichos cambios, como se indica en el DPA.

3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, en función del plazo temporal durante el cual el tratamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99%	2%
Menos del 97%	5%
Menos del 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de teléfono, correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Usuario Autorizado es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargos de Servicios Remotos

Se facturará un cargo por servicio remoto bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional para dicho servicio remoto, y caducará transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5.3 Frecuencia de Facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Actualizaciones del Servicio de Cloud

IBM instalará y configurará actualizaciones de software en los entornos productivos y que no sean productivos en un momento acordado mutuamente, siempre que la planificación acordada esté disponible durante el horario laborable en el huso horario del Cliente. Los Clientes que se suscriben a IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential o IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support pueden solicitar que se realice la planificación durante los fines de semana en

función de la disponibilidad de planificación. Los Clientes de IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support tienen prioridad para la planificación durante la planificación de actualizaciones en fin de semana.

IBM notificará la terminación del soporte para la versión del software proporcionado como parte del Servicio de Cloud con 12 meses de antelación. IBM trabajará con el Cliente para migrar cada una de sus Instancias de Servicio de Cloud a una versión soportada del software antes de la terminación de la fecha de soporte. El Cliente será responsable de los costes de migración. Si no se completa la migración a una versión soportada del software dentro del período de notificación, por una causa que no sea un retraso provocado exclusivamente por IBM o por sus subcontratistas, IBM puede resolver este acuerdo con un aviso por escrito con 30 días de antelación.

7.3 Actualizaciones de BD

IBM replicará los contenidos de una BD de producción a un entorno que no es de producción del Cliente una vez cada trimestre, para cada sistema que no es de producción comprado. Los servicios de actualización se llevarán a cabo en un plazo acordado mutuamente, siempre que la programación acordada esté disponible.

7.4 Certificados Proporcionados por el Cliente

El Servicio de Cloud se configurará para utilizar un URL de Internet proporcionado por IBM a menos que el Cliente solicite específicamente utilizar su propio URL de Internet. Si el Cliente decide utilizar su propio URL de Internet para el Servicio de Cloud, el Cliente asumirá toda la responsabilidad, el mantenimiento y los costes/costos de la renovación del URL y cualquier certificado necesario. El Cliente debe proporcionar todos los certificados y la información de configuración que sean necesarios a IBM antes de completarse el suministro del Servicio de Cloud del Cliente.

7.5 Solicitud de Derechos de Titularidad Acumulativos

El Cliente debe obtener un derecho de titularidad de Instancia, así como derechos de titularidad de Usuario Autorizado suficientes para cubrir los Usuarios de Servicio de Cloud de IBM Emptoris Program Management on Cloud.

7.6 Derechos de Titularidad No Necesarios

Los usuarios administrativos están incluidos en la oferta de Servicio de Cloud sin que sean necesarios derechos de titularidad de Usuario Autorizado independientes. Los usuarios administrativos tienen derechos de titularidad para crear: usuarios internos y externos, empresas internas y externas, tablas de divisas, plantillas de niveles del sistema, categorías, orígenes de datos, grupos, roles y flujos de trabajo. Un usuario administrativo también puede gestionar lo siguiente: notificaciones, configuraciones a nivel del sistema, categorías y registros de proveedor maestro. Si un usuario administrativo realiza actividades no administrativas, necesita un derecho de titularidad de Usuario Autorizado.