

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, 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 Sourcing on Cloud es un sistema en el que los Clientes pueden gestionar los eventos de provisión, incluidos: solicitud de información (RFI), solicitud de presupuestos (RFQ), solicitud de propuestas (RFP), encuestas de compradores, subastas inglesas Inversas y subastas tradicionales. El sistema permite a los Clientes crear, ejecutar, monitorizar, crear informes (utilizando informes estándar), y adjudicar ofertas y respuestas enviadas por los proveedores.

La infraestructura para el Servicio de Cloud se ha configurado para dar soporte a los aspectos siguientes:

- 300 Usuarios Simultáneos que ejecuten eventos de encuestas de compradores, RFP, RFI, RFQ; o
- 270 Usuarios Simultáneos que ejecuten subastas inversas y directas en inglés; o
- 60 Usuarios Simultáneos que ejecuten subastas inversas o directas en holandés o japonés.

Se definen como Usuarios Simultáneos los usuarios que han iniciado sesión en el sistema y están activos al mismo tiempo. El sistema puede configurarse para procesar un volumen adicional de Usuarios Simultáneos, dependiendo de varios factores. Pueden requerirse recursos adicionales de infraestructura para dar soporte a volúmenes de uso de mayor tamaño.

Las características base permiten al Cliente llevar a cabo lo siguiente:

- crear y ejecutar solicitudes de información (RFI), solicitudes de presupuestos (RFQ), solicitudes de propuestas (RFP), encuestas de compradores, subastas inglesas inversas y subastas tradicionales;
- crear plantillas de los tipos de eventos mencionados;
- aprovechar la infraestructura de smart data y las funciones de biblioteca como ayuda para crear eventos;
- notificar sobre eventos de datos mediante un conjunto de informes estándar; y
- configurar una organización de compra.

Las características avanzadas proporcionan al Cliente lo siguiente:

- inteligencia de escritorio de aprovisionamiento (SDI) para exportar datos de ofertas y acceder a las posibilidades de Microsoft Excel para realizar diferentes tareas de análisis;
- análisis de escenarios para crear restricciones para adaptarse a los requisitos de provisión exclusivos del Cliente y a las preferencias empresariales con funciones de optimización de provisión precompiladas;
- subastas optimizadas para crear restricciones cuya ejecución ofrecerá al comprador un rendimiento optimizado durante todo el evento, de modo que el coste/costo no sea el único factor para la clasificación de un proveedor en una subasta;
- ofertas flexibles para permitir ofertas de paquetes, ofertas de volúmenes empresariales y descuentos empresariales de volúmenes;
- soporte a decisiones de proveedores y colaboración, que proporciona comentarios a los proveedores acerca de sus ofertas, permitiendo que ofrezcan soluciones innovadoras, enfaticen sus ventajas competitivas y optimicen sus ofertas;
- ofertas en uno o dos sobres, que permiten a un comprador configurar una RFP como estructura de un sobre o de dos sobres.

1.1 Suscripciones Base

A continuación se describen las opciones de suscripción de Servicio de Cloud (cada una de ellas, una "Suscripción Base") que están disponibles como Servicio de Cloud aplicable. El Documento Transaccional identifica las Suscripciones Base que se han adquirido. Las referencias al Servicio de Cloud en este documento se aplican a las Suscripciones Base adquiridas.

1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Este Servicio de Cloud incluye las características base y las características avanzadas.

1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Este Servicio de Cloud incluye únicamente las características base.

1.2 Características Opcionales

1.2.1 Complemento IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced

Este Servicio de Cloud agrega las características avanzadas a IBM Emptoris Sourcing on Cloud. El Cliente debe disponer de una suscripción a IBM Emptoris Sourcing on Cloud para comprar esta opción.

1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Esta oferta de Servicio de Cloud ofrece la posibilidad de aumentar las necesidades de capacidad por encima de la configuración del servidor estándar, agregando servidores adicionales a la configuración.

1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Esta oferta Servicio de Cloud es un servicio On Demand en coordinación con el Cliente para ejecutar y monitorizar eventos y también para formar a los proveedores y darles soporte durante el ciclo de vida del evento.

1.2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Se permite al Cliente ver, monitorizar, buscar, ejecutar informes y evaluar los Eventos a los que ha sido invitado.

1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

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

1.3 Ofertas de Soporte Premium

1.3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support

Esta oferta incluye un máximo de cuatro actualizaciones de BD por trimestre, un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) objetivo mejorado del 99,7% y la planificación de actualizaciones durante un fin de semana en lugar de durante las horas laborables.

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support también proporciona un Líder de Valor Acelerado (AVL). El AVL puede ser empleado de IBM o subcontratista de IBM y realizará las siguientes tareas:

- **Gestión de Problemas**
IBM proporcionará actualizaciones de estado periódicas, facilitará las comunicaciones entre Cliente e IBM en relación con problemas, determinará la resolución de problemas abiertos y proporcionará informes de gestión mensuales sobre la actividad.
- **Soporte Proactivo**
IBM proporcionará el contacto específico que dará orientación y asistencia en relación con el Servicio de Cloud para ayudar a reducir los problemas en el Servicio de Cloud o prevenir que se produzcan. Estas actividades pueden incluir, pero no limitarse a, alertar al Cliente sobre informes de análisis de programas autorizados (llamados APAR) experimentados por otros Clientes, ayudar con el desarrollo de planes de mitigación de riesgo cuando se propongan cambios como mejoras para el entorno del Cliente, participar en el ciclo de vida del producto y la planificación del mantenimiento, y proporcionar informes periódicos.

- **Uso Compartido de Conocimientos**
IBM facilitará el desarrollo de las habilidades del Cliente relacionadas con el Servicio de Cloud mediante la presentación de invitaciones a reuniones informativas dirigidas por especialistas técnicos sénior y mediante el pronto acceso a la información técnica.

El Cliente deberá hacer lo siguiente:

- Designar a una Persona de Contacto Principal responsable de la recepción y la difusión de información de tickets, actualizaciones y fixes y la priorización de los tickets de soporte pendientes, así como de revisar los informes de estado de Incidentes antes de ponerse en contacto con IBM para solicitar asistencia;
- comunicar los datos de contacto de la Persona de Contacto Principal al comienzo del Servicio de Cloud y comunicar cualquier cambio de Persona de Contacto Principal por escrito a IBM con 30 días de antelación a través del AVL; y
- participar en conferencias telefónicas alojadas por el AVL.

1.3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Esta oferta incluye todas las características de IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support, más lo siguiente:

- **Servicio Anual de Comprobación de Estado Prestado Remotamente**
IBM proporcionará una evaluación de estado de la configuración, la implementación y el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente. La evaluación incluirá descubrimientos y recomendaciones de mejora para el uso del Servicio de Cloud. Como parte de este servicio, IBM revisará la documentación original para la implementación del Cliente, revisará los APAR abiertos, entrevistará a los usuarios finales, revisará la configuración del Servicio de Cloud del Cliente, proporcionará una evaluación de las integraciones y personalizaciones para cada módulo, y entregará un informe de análisis, con descubrimientos, observaciones y recomendaciones para la mejora.
- **Servicio de Actualización Prestado Remotamente**
IBM proporcionará servicios de actualización para Clientes que utilicen la versión 10.0 o superior del Servicio de Cloud para actualizarse a una compilación posterior en la misma versión. El Cliente debe suscribirse a un entorno no productivo del Servicio de Cloud, leer toda la documentación de la nueva versión, crear y poseer el plan de proyecto de actualización y enviar los tickets de soporte correspondientes para el Servicio de Cloud que se va a actualizar. IBM proporcionará orientación para los planes de habilitación de usuarios y el proyecto del Cliente, la revisión y el control de archivos de configuración del Servicio de Cloud, la revisión de características nuevas y orientación al Cliente para probar la actualización.
Instalación de Código Personalizado
- IBM proporcionará la instalación de código personalizado creado por los Servicios Profesionales de IBM (de acuerdo con un acuerdo independiente entre las partes) como parte del Servicio de Cloud.
- **Revisiones Empresariales Trimestrales**
IBM se implicará con el Cliente para revisar el Servicio de Cloud del Cliente, incluyendo la adopción del Cliente, las acciones actuales, los problemas y los planes futuros.
- **Planificación Prioritaria para las Actualizaciones de Fin de Semana**
El Cliente tendrá preferencia para la planificación de las actualizaciones semanales en horas reservadas para el Cliente y otros Clientes que adquieran IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- **Código Externo**
El Cliente debe suscribirse a IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support para poder tener artefactos personalizados instalados en el Servicio de Cloud, como salidas de usuario, adaptadores u otros procesos externos.

1.4 Servicios Prestados Remotamente

Para que IBM pueda prestar el Compromiso de Servicio, el Cliente deberá:

- designar a una persona de contacto del Cliente, a quien se dirigirán todas las comunicaciones relativas al Servicio de Cloud y quien tendrá la autoridad de actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con el Servicio de Cloud; servir como interfaz entre IBM y los departamentos del Cliente que participan en el Servicio de Cloud; participar en reuniones de estado del proyecto, obtener y proporcionar información, datos y decisiones dentro del plazo de tres (3) días laborables a petición de IBM; ayudar a resolver y escalar a IBM los problemas del Servicio de Cloud que se produzcan dentro de la organización del Cliente, según sea necesario;
- proporcionar a IBM acceso a los Servicios de Cloud del Cliente;
- cooperar hacia la finalización de las actividades y las tareas del Cliente;
- reconocer y aceptar que estos servicios están diseñados para soportar un área de negocio implementando el software, con un conjunto de requisitos. El Servicio de Cloud admite implementaciones para múltiples áreas de negocio, pero algunas áreas adicionales pueden requerir Compromisos de Servicio adicionales;
- proporcionar los requisitos empresariales del Cliente en relación con los Compromisos de Servicio adquiridos;
- responsabilizarse del desarrollo y la implementación de planes de prueba, los scripts de prueba correspondientes y los datos asociados;
- responsabilizarse del desarrollo de procedimientos empresariales para el usuario final y del desarrollo y la prestación de servicios de habilitación para los usuarios finales; y
- consultar con IBM antes de contratar a terceros cuyo trabajo pueda afectar la capacidad de IBM de proporcionar los Servicios y responsabilizarse de la gestión y la ejecución de los terceros.

1.4.1 Compromisos de Servicio

a. IBM Emptoris Sourcing RFx Implementation Service Engagement

IBM proporcionará servicios para implementar el Servicio de Cloud para permitir al Cliente ejecutar eventos eRFx y eAuction como soporte a una actividad de transformación de procurement. IBM llevará a cabo dos talleres de diseño de cuatro (4) horas para el Servicio de Cloud. Un taller tratará acerca de la configuración administrativa del Servicio de Cloud, como la organización, los usuarios y la asignación de los roles de aprovisionamiento, el enfoque del proveedor y las categorías de vinculación con los eventos de aprovisionamiento. El otro taller se centrará en la configuración de contenido asociada con eRFx, como notificaciones, biblioteca de datos inteligentes, plantillas de contrato, opciones de configuración y las funciones para importar y exportar detalles de eventos de aprovisionamiento. IBM proporcionará un máximo de 24 horas de habilitación para la configuración de eventos eRFx, incluidos los eventos eAuction. IBM configurará un pequeño número de configuración representativa, como un máximo de tres notificaciones, cinco entradas de biblioteca de datos inteligentes y una plantilla RFx. IBM proporcionará soporte de consultoría al Cliente para el uso del software, el proceso de validación del Cliente, el desarrollo del procedimiento empresarial del Cliente y la habilitación de usuarios finales del Cliente. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

b. IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM proporcionará servicios de habilitación a los administradores del Cliente del Servicio de Cloud. Esto incluirá revisiones funcionales de las funciones administrativas, debates sobre prácticas recomendadas, experiencia práctica en la realización de las funciones de administración en un sitio de prueba y respuesta a preguntas específicas del Cliente durante el transcurso de la sesión de habilitación. IBM organizará un taller de habilitación para las funciones de Servicio de Cloud dentro del módulo IBM Emptoris Strategic Supply Management. Los temas del taller incluyen una visión general de los eventos eRFx, categorías, organizaciones internas, roles de usuario, propiedades de configuración, notificaciones, plantillas, informes, e inscripción del proveedor relativa al aprovisionamiento, funciones de importación/exportación, herramientas de evaluación de eRFx y funciones de condiciones de uso. El taller incluirá una visión general funcional y ejercicios prácticos para usuarios del Cliente para la familiarización con el Servicio de Cloud. IBM Emptoris Sourcing

RFx Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

c. IBM Emptoris Sourcing RFx Design & Implementation Service Engagement

IBM proporcionará servicios de diseño de eventos de aprovisionamiento para dar soporte a un proyecto de evento de aprovisionamiento del Cliente. Estos servicios incluirán la estrategia de aprovisionamiento, la configuración del evento de aprovisionamiento en el Servicio de Cloud, el soporte a nivel de evento durante el tiempo de apertura del evento de aprovisionamiento, la estrategia de evaluación y la evaluación de las respuestas del proveedor. Estos servicios se proporcionan por evento. Tenga en cuenta que un evento de aprovisionamiento puede implicar el uso de varios de los tipos de eRFx disponibles en el módulo de software, como RFI, RFP o eAuction. IBM dirigirá un taller de requisitos de Evento para obtener los objetivos y los detalles de los requisitos del Cliente. IBM desarrollará una estrategia de eventos, incluyendo la configuración del evento, y un enfoque de evaluación. IBM configurará el evento en el Servicio de Cloud. IBM permitirá a los proveedores invitados participar en las actividades de licitación del evento. IBM proporcionará los resultados de evaluación una vez que el evento se haya cerrado, en base a las herramientas en el software y el enfoque de evaluación. IBM proporcionará servicios de gestión de eventos durante el período de apertura del evento. IBM Emptoris Sourcing RFx Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

d. IBM Emptoris Sourcing RFx Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM proporcionará servicios de habilitación e implementación al Cliente para las funciones avanzadas del Servicio de Cloud. Esto incluye el uso de las funciones de soporte de decisión, el uso de campos de elementos y campos de oferta definidos por el Cliente y el uso de fórmulas de campo de oferta. También incluye una revisión de los métodos de eAuction disponibles en el sistema. IBM llevará a cabo un taller de habilitación de dos días para las funciones avanzadas del Servicio de Cloud, incluyendo campos de elementos definidos por el Cliente, campos de oferta y campos de fórmulas, uso de la función de redondeo múltiple, uso de invitación dirigida al evento de aprovisionamiento, revisión y uso de las herramientas de análisis e informes de soporte de decisión. El taller incluirá una visión general funcional y ejercicios prácticos para usuarios del Cliente para la familiarización con el Servicio de Cloud. IBM Emptoris Sourcing RFx Implementation Service Engagement debe adquirirse y completarse de forma simultánea con este servicio o debe completarse antes de la prestación de este servicio.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en las políticas de seguridad de datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

El Servicio de Cloud permitirá al Cliente introducir y gestionar contenidos con información que puede ser considerada información de identificación personal (IP) en virtud de las leyes de privacidad aplicables, como la información de contacto (nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, ID de personal, centro de coste/costo) e identificadores técnicos (nombre de usuario, contraseña, direcciones IP, direcciones MAC). IBM cursará adecuadamente cualquier petición del Cliente, los empleados del Cliente o los Usuarios Invitados para acceder, actualizar, corregir o eliminar la información personal de contacto.

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para la información personal sensible, la información médica protegida u otro contenido regulado. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud. El Cliente no puede, bajo ninguna circunstancia, utilizar este Servicio de Cloud para recopilar, procesar o almacenar información médica protegida.

El Servicio de Cloud encripta contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y el punto de acceso a la red o la máquina del usuario final. El Servicio de Cloud no encripta contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos, si el Cliente utiliza la versión 10.1.1 o superior del Servicio de Cloud; por contra, el Cliente es responsable de encriptar el contenido antes de agregarlo al Servicio de Cloud.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo 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

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, en un máximo de treinta (30) días laborables después de que el evento haya tenido un impacto en la disponibilidad del Servicio de Cloud. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento 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 planificado 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 pueden 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)
< 99,7% para Clientes que adquieran Soporte Premium	2%
< 99,0% si no se adquiere Soporte Premium	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	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%.

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.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días	
- 500 minutos de Tiempo de Inactividad	
= 42.700 minutos	
<hr/>	
43.200 minutos en total	=2% de crédito de Disponibilidad para un 98,8% de disponibilidad durante el mes contratado

4. Soporte Técnico

IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que 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.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de Respuesta
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata. Nota: IBM trabajará con el Cliente de forma ininterrumpida (24x7) para resolver problemas críticos, siempre que el Cliente tenga un recurso técnico disponible para trabajar durante esas horas.	En el plazo de una hora	24x7
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica empresarial del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables	L-V horas laborables
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables	L-V horas laborables
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable	L-V horas laborables

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

Las ofertas de Servicio de Cloud se venden de acuerdo con las siguientes métricas:

- a. **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 el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.
- b. **Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- c. **Evento:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Los derechos de titularidad de eventos se basan en el número de apariciones de un evento específico relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Los derechos de titularidad de eventos son específicos para el Servicio de Cloud y el tipo de evento no se puede cambiar, intercambiar ni agregar a otros derechos de titularidad de evento de otro Servicio de Cloud o tipo de evento. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los eventos que tengan lugar durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.

En lo concerniente a este Servicio de Cloud, un Evento es un informe exclusivo generado a partir del procesamiento de un correo electrónico, lista de correos electrónicos, código html, dominio o dirección IP por parte de la oferta del Servicio de Cloud.

- d. **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 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.3 Cargos On Demand

Las opciones On Demand se facturarán el mes en que el Cliente solicita la opción On Demand según la tarifa establecida en el Documento Transaccional.

5.4 Cargos de Servicios Remotos

Los Servicios Remotos y las Suscripciones de Mantenimiento se entregan de forma remota o en una ubicación de IBM. Los planes del proyecto y la documentación del proyecto se entregan como documentos propiedad de IBM con derecho ilimitado para que el Cliente los copie y reutilice para sus actividades empresariales. IBM asignará los recursos de entrega dentro del plazo de 20 días laborables posteriores a la recepción del pedido y proporcionará informes semanales sobre el estado del proyecto. Se espera que los Compromisos de Servicio prestados remotamente se completen dentro de los 150 días posteriores al inicio de la actividad del servicio.

5.5 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará cuando se le solicite, registros, resultados generados por las herramientas del sistema, y dará acceso a las instalaciones del Cliente, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Acuerdo, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

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. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud.

8. Términos adicionales

8.1 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.

8.2 Copia de seguridad

Diariamente se llevan a cabo copias de seguridad para las Instancias productivas, y semanalmente para las Instancias que no son productivas. IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente por

un período máximo de 90 días para las Instancias productivas y de siete días para las Instancias que no son productivas. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del Servicio de Cloud para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no está obligada a recuperar los datos suprimidos y, si está disponible, puede cobrar este servicio.

8.3 Vencimiento del Servicio de Cloud

Antes del vencimiento a la terminación del Servicio de Cloud, el Cliente puede utilizar cualquiera de las características de notificación o exportación del Servicio de Cloud proporcionadas para extraer datos. Los servicios de extracción de datos personalizada están disponibles bajo un acuerdo independiente. Tras la recepción de una solicitud de soporte por parte del Cliente dentro del plazo de 30 días tras la fecha de vencimiento o terminación del Servicio de Cloud, IBM devolverá al Cliente una copia electrónica del contenido del Cliente en formato de aplicación nativa.

8.4 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 ofertas de Soporte Essential Premium o Premier Premium pueden solicitar que se realice la planificación durante los fines de semana en función de la disponibilidad de planificación. Los Clientes de Soporte Premier Premium 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 IBM 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 al Cliente con 30 días de antelación.

8.5 Actualizaciones de BD

IBM replicará los contenidos de una BD productiva a un entorno no productivo del Cliente una vez cada trimestre (o hasta un máximo de cuatro veces por trimestre para el soporte Premium), para cada sistema no productivo comprado. Los servicios de actualización se llevarán a cabo en un plazo acordado mutuamente, siempre que la planificación acordada esté disponible.

8.6 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.

8.7 Recuperación Tras Desastre

Si el Cliente ejecuta una versión soportada y actual del Servicio de Cloud, si el Cliente ha adquirido como mínimo un entorno no productivo, y se produce una interrupción grave del sistema, motivada por un desastre natural (por ejemplo, incendio, terremoto, inundación, etc.), la recuperación ante desastres se llevará a cabo utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar los datos productivos del Cliente a uno de los entornos no productivos del Cliente dentro de un objetivo de tiempo de recuperación de 72 horas. Esto no es una garantía y no existe ningún acuerdo de nivel de servicio disponible.

8.8 Solicitud de Derechos de Titularidad Acumulativos

Los Clientes deben obtener un derecho de titularidad de Instancia, así como derechos de titularidad de Usuario Autorizado suficientes para cubrir a los Usuarios de Servicio de Cloud de IBM Emptoris Sourcing on Cloud e IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

8.9 Derechos de Titularidad No Necesarios

Los usuarios administrativos están incluidos en la oferta de Servicio de Cloud. No es necesario que el Cliente obtenga derechos de titularidad de Usuario Autorizado para los usuarios administrativos del Servicio de Cloud.

Un usuario administrativo está habilitado 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.

Cualquier usuario externo (usuarios asociados a terceros externos con quienes el Cliente tiene alguna vinculación) puede obtener acceso al Servicio de Cloud y será considerado Usuario Invitado. No es necesario que el Cliente obtenga derechos de titularidad de Usuario Invitado para los Usuarios Administrativos del Servicio de Cloud. El Cliente es responsable de sus propios Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) las reclamaciones realizadas por los Usuarios Invitados en relación con Servicio de Cloud; b) los cargos contraídos por el Usuario Invitado; o c) cualquier uso incorrecto de Servicio de Cloud por parte de los Usuarios Invitados. Se proporciona soporte a los Usuarios Invitados únicamente para los aspectos siguientes:

- Problemas de usuarios y contraseñas
- Navegación
- Problemas con el navegador
- Preguntas funcionales del producto

Póngase en contacto con IBM para obtener soporte en idiomas distintos del inglés.

8.10 Requisitos de OJEU

Si un Cliente utiliza la característica OJEU, en la que el sistema de aprovisionamiento transmite datos al sitio Tenders Electronic Daily (TED), el Cliente será responsable de la inscripción a OJEU y de la superación de las pruebas GAMMA. La transmisión de datos es exclusivamente entre el Cliente y este sitio tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.