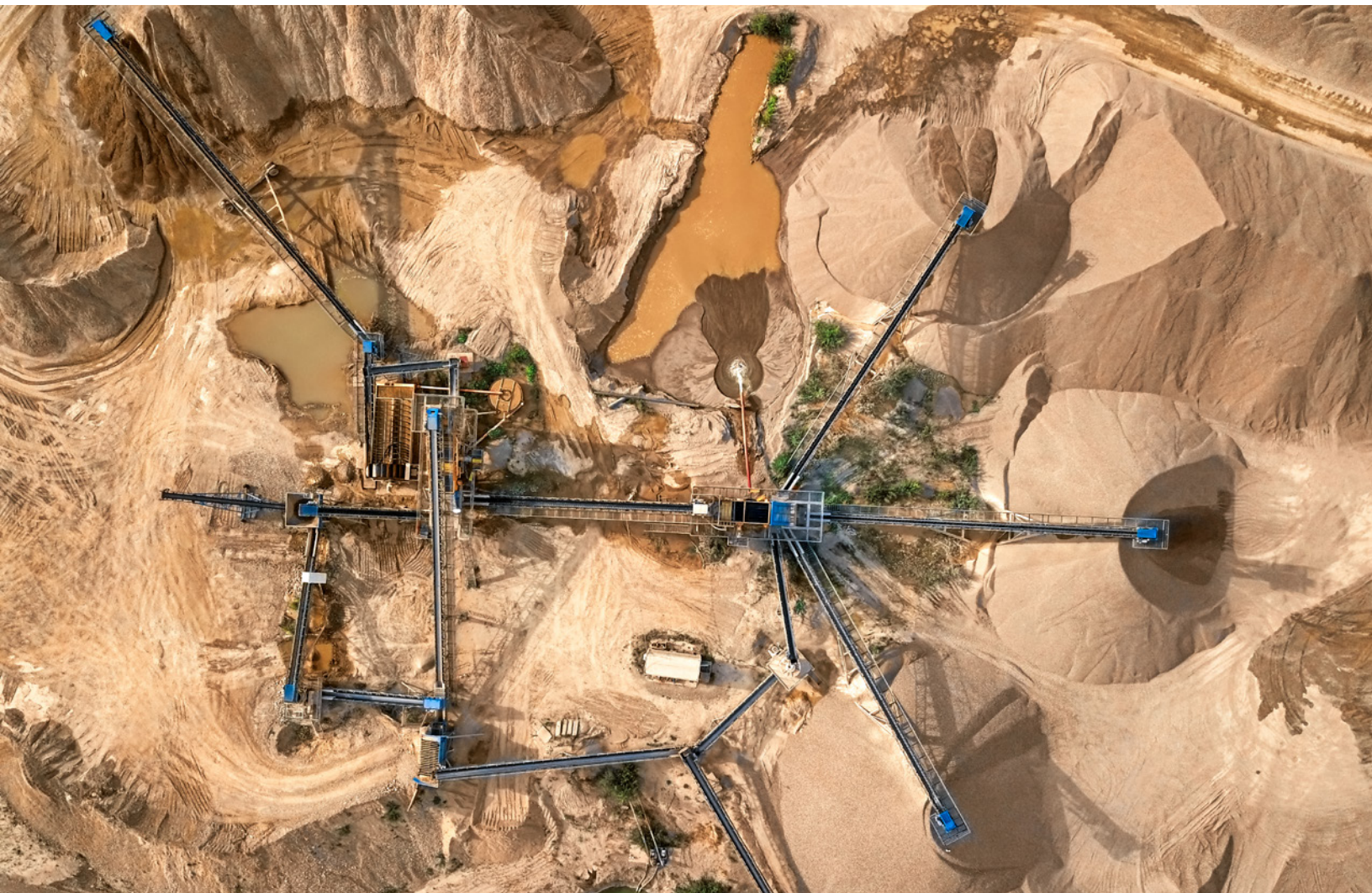


Procure-to-pay: supere los 5 desafíos más críticos con la minería de procesos de IBM Process Mining



Índice

- 03** Introducción
- 03** Cadena de valor Procure-to-pay
- 05** Desafío 1: compras aleatorias
- 06** Desafío 2: desviaciones
- 07** Desafío 3: repetición del trabajo
- 07** Desafío 4: habilitación de la automatización
- 09** Desafío 5: pérdidas por descuento por pronto pago
- 09** Ahorro total previsto

Resumen ejecutivo

En muchas organizaciones privadas y públicas, las compras se han convertido en “la función empresarial más compleja”, un propiciador fundamental de la excelencia operativa y el objetivo favorito para lograr la reducción de costes (Ernst & Young, 2020).

Como se detalla en una reseña de [MIT Sloan Management Review](#), el objetivo del análisis de la cadena de valor desde la compra hasta el pago (Procure-to-pay o P2P) es que “la cadena de suministro de una organización sea capaz de adaptarse con base en la analítica en tiempo real y la toma de decisiones flexibles, así como la ejecución de los procesos”.

Dominar el gobierno del dato es una gran estrategia para mejorar la alineación de las compras con los objetivos empresariales clave y posibilitar nuevas tecnologías como la automatización de procesos robóticos (RPA), así como para dar una ventaja competitiva a través de la mejora de la toma de decisiones y la ejecución de los procesos. Este informe técnico describe los desafíos que plantean las compras y ofrece una estrategia para ayudar a conseguir la excelencia operativa con IBM® Process Mining.

Introducción

Muchos directores de compras (CPO) están preocupados por la gestión del riesgo y la conformidad, así como también por el aumento de la productividad y la optimización de los gastos de compra. Este informe técnico describe cómo hacer frente a los 5 desafíos más críticos de las compras (compra aleatoria, desviaciones, repetición del trabajo, habilitación de la automatización y pérdidas por descuento por pronto pago) utilizando los datos y la información de la empresa.

IBM Process Mining es una solución inteligente de minería de procesos y gemelo digital de una organización (DTO). Este informe técnico explica cómo usar la solución que no depende de una herramienta para mejorar su cadena de valor principal y sus recursos, impulsar la transformación digital y convertir los riesgos presentes en escenarios empresariales complejos en oportunidades que creen valor sostenible.

Cadena de valor Procure-to-pay

El análisis de la cadena de valor P2P de una organización describe la gama completa de actividades y desafíos involucrados en cada paso del proceso P2P (Figura 1).

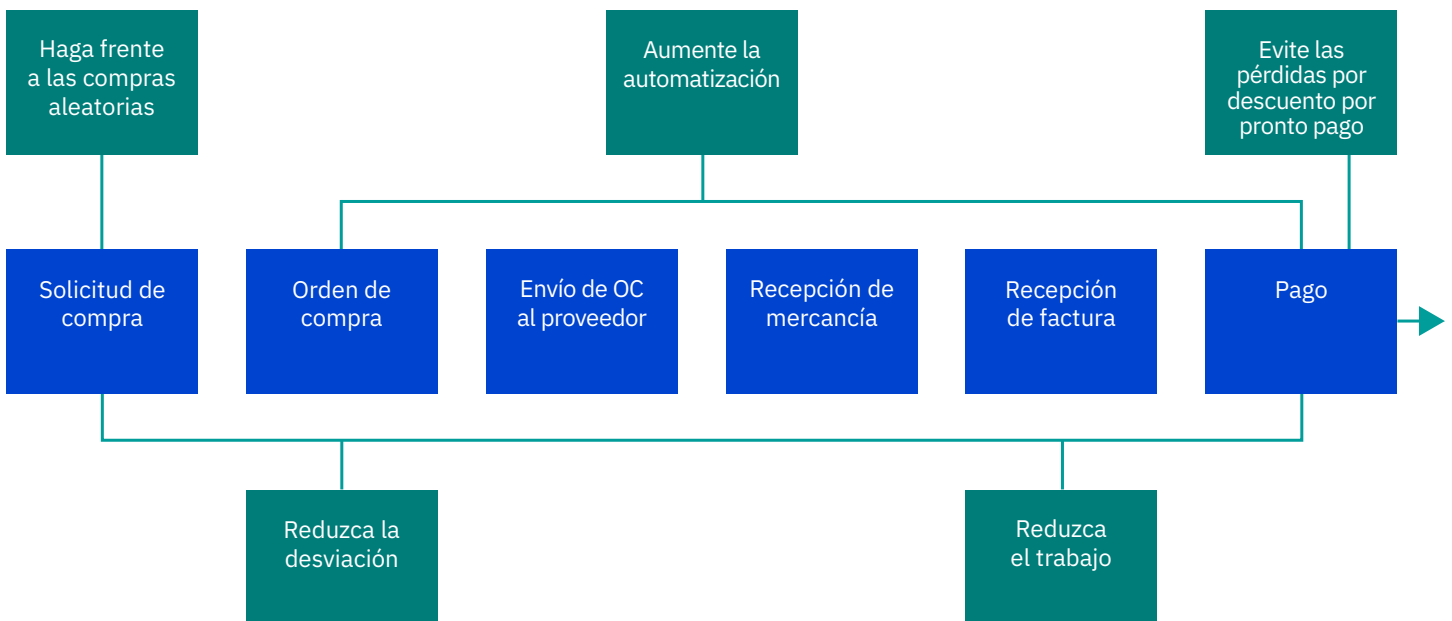


Figura 1. La cadena de valor P2P

IBM ha identificado los siguientes 5 retos de P2P críticos con los que los líderes de compras de la actualidad deben enfrentarse:

- compras aleatorias
- desviaciones
- repetición del trabajo
- habilitación de la automatización
- pérdidas por descuento por pronto pago

La tecnología de minería de procesos puede ayudar a obtener el máximo valor con el menor coste posible. Su análisis de la cadena de valor ayuda a los CPO a superar estos desafíos críticos, así como a aumentar la eficiencia operativa.

La tecnología de minería de procesos con capacidades de DTO, como la de IBM, que es aún más avanzada, proporciona información exhaustiva y control de los procesos y recursos con predicciones basadas en escenarios de diferentes estrategias de la empresa. Esto incluye:

- Descubrimiento, optimización y análisis automáticos de los procesos empresariales de principio a fin a partir de los registros de transacciones de cualquier sistema de TI
- Supervisión constante del rendimiento y el cumplimiento de los procesos mediante el análisis de las variantes, los cuellos de botella y las desviaciones con análisis de la causa raíz
- Optimización constante del proceso a través de simulaciones de escenarios hipotéticos con el ROI esperado

Analice procesos complejos con la minería de procesos multinivel

Todas las organizaciones tienen datos sin procesar en sus sistemas de TI que pueden utilizarse como fuente de valor. La tecnología avanzada de minería de procesos puede emplear dichos datos para proporcionar una visión detallada de los procesos, los recursos y los posibles resultados al instante.

Es importante destacar que IBM Process Mining puede trazar con precisión mapas de procesos complejos como el P2P con su exclusiva capacidad de minería de procesos multinivel.

Las técnicas tradicionales de minería de procesos no consiguen trazar con exactitud mapas de los procesos complejos que implican pasos, eventos y entidades vinculados por relaciones de muchos a muchos. Como resultado, no pueden gestionar los problemas de divergencia y convergencia de datos que caracterizan a estos complejos

procesos empresariales y, en consecuencia, no pueden tratarlos como procesos únicos. Las estadísticas serían parciales y engañosas.

Con la minería de procesos multinivel, se pueden trazar mapas de varios procesos derivados, como los diferentes subprocesos de P2P (compras, pedidos, facturación, pagos) dentro de un único modelo integral, lo que resuelve la enorme limitación a la que se enfrentan las metodologías tradicionales. Los procesos multinivel descubiertos de forma automática son una excelente fuente de ideas y conocimiento.

Supere los desafíos con paneles de control de analítica avanzada predefinidos y personalizados

La colección estándar de paneles de control de analítica avanzada se originó a partir de las observaciones de IBM sobre los puntos débiles más comunes en el proceso P2P. Son ideales para profundizar en cada uno de los desafíos de las compras con analítica e inteligencia operativas.

Para cada desafío, IBM Process Mining proporciona un panel de control de analítica avanzada con la máxima visibilidad y eficacia para ayudar a cumplir los objetivos y satisfacer las necesidades de cualquier empresa.

Una estrategia exitosa es aquella que es eficaz y factible al mismo tiempo. Gracias a estos paneles de control de analítica avanzada predefinidos, los CPO pueden emplear indicadores clave de rendimiento (KPI) preconfigurados, visualizaciones de datos y conocimiento específico para abordar los 5 desafíos que tienen el mayor impacto en la cadena de valor.

Al alinear las compras con la estrategia de su organización, puede personalizar los paneles de control visuales para ayudar a ahorrar tiempo, mejorar la toma de decisiones y hacer frente a los desafíos de la cadena de valor.

Estos paneles de control de autoservicio no solo ayudan a los directores de compras con respecto a sus objetivos y metas, sino que también facilitan la alineación de las partes interesadas, respaldan la visión de la organización y ayudan a controlar la complejidad.

Desafíos

En la actualidad, los desafíos inmediatos de los responsables de compras se centran en el aumento de la complejidad en todos los frentes relacionados con el éxito del proceso de compra. Aunque muchos directores de compras se sientan abrumados por el aumento de la complejidad, existen formas de afrontar este problema si emplean un enfoque proactivo. De este modo, abordan los principales desafíos que afectan a la cadena de valor de las compras de forma directa.

“La mayoría de los CPO afirmaron que el gobierno deficiente de los datos maestros es el mayor desafío a la hora de controlar la complejidad digital”.

— Encuesta global de CPO de Deloitte de 2019

En la práctica, el análisis de la cadena de valor P2P en la que se apoya su organización ayudará a los CPO a gestionar la complejidad, reducir el riesgo, mejorar el rendimiento y crear nuevas oportunidades.

“La mayoría de los CPO considera que los riesgos relacionados con las compras han aumentado en los últimos 12 meses”.

— Encuesta global de CPO de Deloitte de 2019

Al mismo tiempo que tratan y abarcan la complejidad con eficacia, los directores de compras también podrán impulsar los esfuerzos de transformación digital, algo esencial para las organizaciones de compras con mejores resultados.

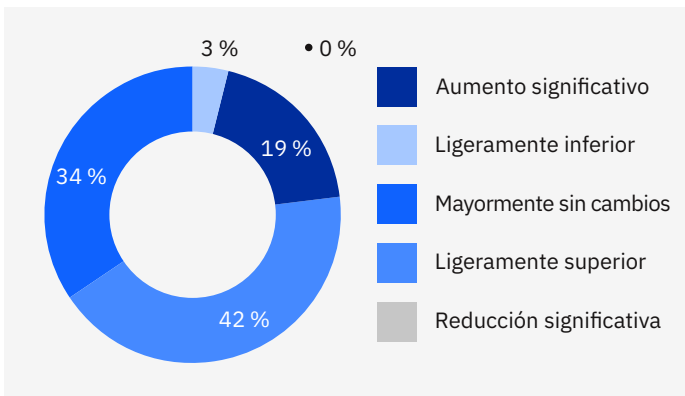


Figura 2. La encuesta global de CPO de Deloitte (2019) reunió las respuestas de 481 líderes de compras de 38 países que representan a organizaciones con una facturación anual combinada de 5 billones de dólares.

Los CPO que se enfrentan a la complejidad y los riesgos de su cadena de valor pueden emplear tecnologías disruptivas, como la minería de procesos, para pasar a la ofensiva. De esta forma, podrán superar los obstáculos y aprovechar las oportunidades.

A continuación, los CPO pueden encontrar los pasos a seguir para superar los principales desafíos en su cadena de valor con la tecnología de minería de procesos.

Desafío 1: compras aleatorias

El primer reto para el que la tecnología de minería de procesos ofrece ventajas en las compras es la compra aleatoria. Los procesos P2P ineficientes y complicados suelen dar lugar a volúmenes elevados de comportamientos de compra aleatoria.

Las fugas de valor significativas en el proceso P2P son un problema persistente para muchos directores de información (CIO), especialmente en el caso de las compras indirectas que no cumplen con la política de compras de la organización. Esto incluye los métodos de compras sin contrato y las compras no autorizadas. Las compras aleatorias encarecen el acuerdo con el proveedor porque el volumen del acuerdo marco ha disminuido o los bienes se compran a un precio demasiado alto.

Cómo puede ayudar IBM Process Mining

Siguiendo la amplia definición de una compra aleatoria, IBM Process Mining ofrece dos paneles de control con información estándar para ayudar a los líderes de compras a identificar este tipo de compras:

- Pedido sin solicitud de compra
- Factura sin pedido

Dichos paneles de control proporcionan información de las cifras de forma instantánea a los responsables de compras y ofrecen un mayor detalle de los proveedores o grupos de compras más implicados y de los recursos que trabajan habitualmente de esta manera.

Además, IBM Process Mining calcula el ahorro previsto que una empresa puede conseguir al gestionar correctamente estos pedidos.

Desafío 2: desviaciones

El segundo desafío son las desviaciones. Las desviaciones son un componente previsto de los procesos empresariales. Las fluctuaciones imprevistas de los mercados económicos y los cambios en la tecnología o la demanda de los clientes requieren agilidad. Sin embargo, las desviaciones también pueden indicar una falta de comprensión de cómo se lleva a cabo un proceso.

Dado que las desviaciones están directamente relacionadas con las finanzas de la empresa, es crucial que los CIO entiendan qué desviaciones contienen variantes beneficiosas y cuáles son problemáticas para mantenerse informado sobre la variabilidad y la volatilidad, el verdadero enemigo del orden perfecto y del entorno de producción.

Cómo puede ayudar IBM Process Mining

La minería de procesos con capacidades de gestión de procesos de negocio (BPM) puede localizar y analizar las desviaciones y ofrecer información adicional sobre las desviaciones más significativas para la toma de decisiones. Esto se consigue leyendo los datos existentes y comparando un modelo preferido o un modelo de referencia del proceso con la forma en la que se realizan realmente las actividades.

Una desviación que se repite con frecuencia podría darse si el departamento prefiere los servicios de un proveedor particularmente especializado, pero también podría indicar una falta de gobierno. Un análisis exhaustivo de las desviaciones aportará claridad a los comportamientos del departamento o la entidad implicada e identificará cualquier repetición del trabajo que pueda producirse durante el proceso de compra.

La verificación de la conformidad es el comienzo ideal para identificar cualquier desviación y, por lo tanto, resaltar la variabilidad y la volatilidad presentes en el proceso. El análisis automático y basado en datos es rápido y fiable, y no requiere ninguna reunión que exija mucho tiempo, las cuales, además, son subjetivas.

La verificación de la conformidad encuentra los casos no conformes en el proceso de forma automática y muestra las actividades que no se ajustan al modelo de referencia junto con la frecuencia de cada una de dichas variantes. Además, muestra otra información significativa, como la entidad y el proveedor más relevantes implicados en las actividades no conformes dentro de una desviación.

Una funcionalidad igualmente importante en la verificación de la conformidad de la solución IBM Process Mining es el análisis automático de la causa principal. Mientras que las herramientas de inteligencia empresarial no pueden proporcionar un análisis de causa principal, la minería de procesos sí puede hacerlo, ya que comienza por trazar el mapa de un modelo de proceso real, tal como es, a partir de los registros de eventos para compararlo con el modelo de referencia.

El análisis de causa principal descubre las actividades inesperadas, quién está implicado, por qué se produce la no conformidad y dónde se están produciendo los cuellos de botella y la repetición del trabajo, así como dónde está afectando a otras actividades del proceso.

Los paneles de control de inteligencia de procesos personalizados de la solución IBM Process Mining extienden el análisis de las actividades no conformes y pueden emplearse como una herramienta de elaboración de informes y supervisión.

Los paneles de control personalizados ofrecen un nivel de detalle granular sobre un subconjunto específico de variantes. IBM Process Mining puede identificar y destacar los casos no conformes, lo que incluye el plazo medio de entrega, el coste medio y cualquier otro KPI relevante, ya sea analizado por caso o por el número total de casos. El panel de control también indica el ahorro previsto tras minimizar estas desviaciones, lo que hace que sea más fácil para los CPO impulsar una toma de decisiones determinante.

Estas funciones inteligentes permiten que los CPO puedan afrontar las desviaciones críticas de forma inmediata.

Desafío 3: repetición del trabajo

Muchas organizaciones aún dependen de actividades repetitivas y manuales. Estas actividades de escaso valor requieren tiempo y pueden afectar a todas las áreas de la empresa, ya que aumentan el coste global y la duración del proceso.

La repetición del trabajo suele producirse cuando no se automatiza lo suficiente el proceso P2P y las actividades manuales no se realizan correctamente la primera vez o falta información necesaria para completar un caso.

Cómo puede ayudar IBM Process Mining

La tecnología de minería de procesos, como IBM Process Mining, puede ayudar a los responsables de compras a identificar la repetición del trabajo, anticipar cómo afecta a los procesos complejos e impulsar actividades de mejora.

IBM Process Mining es más que una herramienta de elaboración de informes y supervisión: es una herramienta de análisis que detecta la repetición del trabajo a un nivel completamente nuevo con causas raíz, información sobre el rendimiento y recomendaciones de automatización.

Gracias a estas prestaciones inteligentes, las organizaciones pueden localizar la repetición del trabajo que desean automatizar para aumentar la eficiencia y la productividad, así como para que los trabajadores puedan dedicar más tiempo a actividades creativas o complejas.

Los widgets Reworks View y Activity Reworks muestran las actividades donde más se repite el trabajo del proceso P2P de una empresa y miden su rendimiento.

Desafío 4: habilitación de la automatización

Según el Institute for Robotic Process Automation & Artificial Intelligence (Instituto de Automatización de Procesos Robóticos e Inteligencia Artificial), un robot de software RPA cuesta aproximadamente un tercio del precio de un empleado a tiempo completo (ETC) en el extranjero y una quinta parte que un trabajador nacional. Por lo tanto, no sorprende que en los últimos años haya aumentado el interés de los responsables de compras por automatizar las actividades repetitivas y que requieran mucho trabajo.

La adopción de la tecnología RPA ofrece muchos beneficios inmediatos, como la optimización de la productividad, la mejora de los análisis y la información, y el aumento del ROI. La RPA no solo aporta un valor inmediato a las operaciones, sino que también permite a los empleados volver a las actividades que requieren inteligencia emocional. Esto, a su vez, incrementa la innovación y mejora la experiencia del cliente.

Cómo puede ayudar IBM Process Mining

La minería de procesos, como IBM Process Mining, complementa la RPA al eliminar los dos puntos débiles más comunes de la RPA, tal y como se muestra en la Figura 2.

“El 78 % de los clientes de minería de procesos afirma que este tipo de minería es clave a la hora de facilitar sus esfuerzos de RPA”.

— Análisis del sector de la minería de procesos, enero de 2020

IBM Process Mining se aproxima a la RPA desde una perspectiva de mejora de los procesos de negocio. Partiendo de una visión clara y holística de los procesos integrales, identifica las mejores tareas para automatizar según el impacto que tendrán en el proceso global.

“Se espera que el tamaño del mercado mundial de automatización de procesos robóticos alcance los 11 000 millones de dólares en 2027”.

— Grand View Research, abril de 2021

“Tan solo el 4 % de las iniciativas de automatización alcanzan una escala de 50 robots. El 70 % de los recursos de automatización se emplean en el trabajo realizado antes de la automatización”.

— Tercera encuesta anual de RPA global de Deloitte, 2018

Panel de control de automatización

Las recomendaciones basadas en hechos, junto con la información sobre el proceso en tiempo real, ayudan a los responsables de compras a implementar y controlar la RPA en el proceso completo de principio a fin.

En el panel de control de automatización plug-and-play anterior a la compilación de la solución IBM Process Mining, se supervisan tanto las actividades manuales como las robóticas. Esto proporciona información detallada sobre los KPI, el análisis de costes y las tendencias de automatización. Dicha información ayuda a simplificar la tarea del CIO de identificar las actividades más costosas que aún no se han automatizado.

El panel de control es una solución de elaboración de informes configurable que proporciona el estado exacto de la implementación y la ejecución de la RPA de una organización. IBM Process Mining es una solución que no depende de una herramienta diseñada para que los usuarios puedan integrar fácilmente cualquier solución de RPA planificada o existente.

El desarrollo rápido y la alta implicación de las partes interesadas son esenciales para las implementaciones de RPA. Por lo tanto, es importante adoptar un enfoque holístico que se centre en alinear cuidadosamente a las personas, los procesos y la estructura a través de la supervisión inteligente de los KPI y las métricas de los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

Los widgets de visualización de datos permiten que los responsables de compras puedan interactuar con los datos para encontrar información empresarial clave. IBM Process Mining le permite elegir entre una lista de widgets disponibles, añadir widgets personalizados y seleccionar en una galería en constante crecimiento.

Minería de reglas de decisión

Las reglas empresariales interpretan la lógica necesaria para convertir los datos sin procesar de los sistemas de la empresa en información y, a la larga, en conocimientos que faciliten la toma de decisiones basadas en hechos.

Las herramientas tradicionales de minería de procesos solo identifican la probabilidad de que los casos sigan una vía específica después de un punto de decisión; sin embargo, la información contextual de las reglas empresariales es esencial para incrementar la fiabilidad y la calidad de los modelos y análisis de procesos, lo que contribuye a un DTO más preciso para una toma de decisiones eficaz.

La minería de reglas de decisión es una funcionalidad única de la solución para descubrir automáticamente correlaciones en los datos empresariales ya disponibles en el proceso con el fin de identificar las reglas de decisión que determinan por qué el proceso está siguiendo un camino específico. En esencia, partiendo de los datos empresariales

existentes, la minería de reglas de decisión extrae las reglas empresariales en cada punto de decisión del proceso y las añade al modelo de notación para la creación de modelos de proceso de negocio (BPMN, por sus siglas en inglés) que ya se descubrió al principio del análisis del proceso.

Con el descubrimiento de las reglas de decisión, los responsables de compras pueden alcanzar un nuevo nivel de comprensión del proceso desde una perspectiva empresarial, lo que aumenta la precisión y fiabilidad a la hora de seleccionar áreas de mejora y toma de decisiones estratégicas.

Al combinar la probabilidad y la lógica de los casos que siguen rutas específicas, IBM Process Mining puede generar un modelo de proceso avanzado que puede emplearse para simular escenarios hipotéticos para poner a prueba estrategias de mejora.

Simulación sofisticada y comparaciones de diferencias

La tecnología de simulación combinada con la minería de procesos desempeña un papel esencial en la mejora de los procesos empresariales complejos. Ofrece una metodología no invasiva, sin riesgo y de bajo coste para identificar y analizar los factores subyacentes que contribuyen al mal rendimiento de los procesos mientras se evalúan las oportunidades de mejora.

Al comienzo de cualquier iniciativa de mejora del proceso de negocio es crucial gestionar cuidadosamente los riesgos asociados a dicho proceso para garantizar con ello su sostenibilidad y éxito. Teniendo en cuenta la naturaleza y la complejidad de las operaciones de compras y el considerable impacto que tienen en las partes interesadas, puede resultar difícil para los profesionales garantizar que nada salga mal durante estas iniciativas de mejora y que todos estén de acuerdo con el proyecto.

La simulación puede eliminar la incertidumbre derivada de la mejora de procesos complejos y ayudar a una organización a evitar costosos errores. Los motores de simulación como IBM Process Mining proporcionan un entorno aislado virtual libre de riesgos para poner a prueba las ideas y mejorar la toma de decisiones para la mejora de los procesos. La simulación es una parte integral de los programas de mejora de procesos de cualquier organización.

La simulación holística de la solución IBM Process Mining combina todos los datos del modelo de proceso real, tal y como es, para calcular el rendimiento y el ROI esperado del modelo de proceso después de implementar cualquier mejora que se esté poniendo a prueba. Al simular un escenario hipotético como la implementación de RPA, puede compararlo con el estado real del proceso en la capacidad de diferencias para promover una toma de decisiones basada en pruebas mejor.

Desafío 5: pérdidas por descuento por pronto pago

Con un programa de pago anticipado, los profesionales de compras pueden negociar importantes descuentos por pronto pago con los proveedores para respaldar la cadena de suministro de la organización. Aunque cada factura aprobada es una oportunidad para convertir las cuentas por pagar en un ahorro de costes, si el planteamiento no se gestiona a tiempo y no se cumplen los plazos, las organizaciones pierden importantes descuentos por pronto pago y la confianza del proveedor.

Ofrecer a los proveedores la opción de obtener el pago de cualquier factura con anterioridad, en cuanto es aprobada, fomenta una cadena de suministro más sólida. El pronto pago puede ayudar a los proveedores a evitar opciones costosas de préstamo y, por lo tanto, a mejorar sus resultados netos, ya que pueden emplear el flujo de caja adicional para contratar, crecer y desarrollar su negocio.

Sin embargo, si no puede comprometerse a ofrecer pagos anticipados, ¿puede haber realmente una forma de fortalecer las relaciones con los proveedores mientras ahorra millones? La respuesta es afirmativa. Explore cómo conseguirlo.

Cómo puede ayudar IBM Process Mining

Mantener buenas relaciones con los proveedores es una excelente forma de que los profesionales de compras garanticen ahorros para la organización. El simple cumplimiento de los plazos establecidos por los proveedores puede comportar un gran ahorro. Esto supone un ahorro real para la cadena de suministro en su totalidad y se puede supervisar con paneles de control de gestión de gastos personalizados, como los adaptados y proporcionados por IBM Process Mining.

Ahorro total previsto

Todos los profesionales de compras tienen el mismo objetivo: encontrar nuevas maneras de ahorrar costes e incrementar el valor de su organización.

El ahorro siempre ha sido un tema difícil para las compras. La confianza en puntos de datos cuestionables y poco utilizados sienta una base inestable para los CPO. Incluso cuando los equipos obtienen ahorros que la empresa puede verificar, el equipo de dirección ejecutiva esperará un ahorro aún mayor. Entonces, ¿cuál es el siguiente paso?

IBM busca identificar objetivos que aporten un valor empresarial real desde el punto de vista del ahorro, teniendo en cuenta todas las partes interesadas y toda la cadena de valor P2P para desarrollar diversos resultados que aporten innovación y garanticen un mayor ahorro.

Al avanzar hacia un enfoque de mejora continua de los procesos empresariales sacando partido de las partes interesadas existentes, como los sistemas de TI de la empresa, el proveedor de tecnología adecuado no solo incrementa la agilidad de las compras eliminando la complejidad y ofreciendo transparencia operativa, sino que también garantiza las mejoras e innovaciones que reciben los ahorros de las oportunidades basadas en los datos.

Las empresas que se aprovechen del poder de la minería de procesos podrán tomar decisiones informadas a un bajo coste (decisiones que tienen sentido para la empresa y sus partes interesadas). Al comprender dónde están estas oportunidades y poner a prueba las iniciativas antes de implementarlas, los CIO pueden garantizar un ahorro previsto jamás visto (Figura 3).

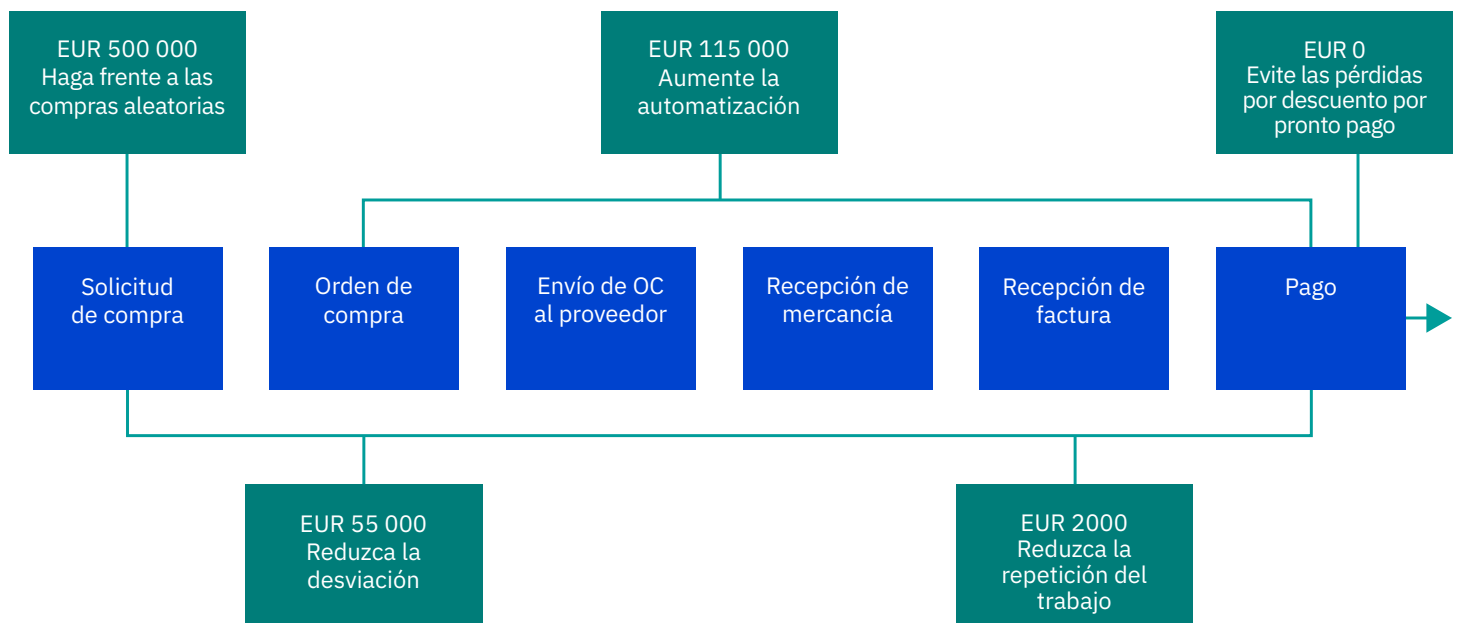


Figura 3. Cadena de valor P2P de una empresa de automoción con un ahorro total previsto de 672 000 euros

Fuente: IBM P2P Automotive Total Potential Savings Using IBM Process Mining

Más información

Descargue su copia de [NEAT Assessment for Process Discovery & Mining](#) de NelsonHall, 2021.

© Copyright IBM Corporation 2021

IBM España, S.A.

Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid

Producido en los Estados Unidos de América
Diciembre de 2021

IBM y el logotipo de IBM son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation, en Estados Unidos o en otros países. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas comerciales de IBM u otras empresas. Puede consultar una lista de las actuales marcas comerciales de IBM en ibm.com/trademark.

Este documento está actualizado en la fecha inicial de publicación e IBM puede modificarlo en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

Los datos de rendimiento y ejemplos de clientes mencionados se presentan únicamente con fines ilustrativos. Los datos reales de rendimiento pueden variar en función de las configuraciones y condiciones de funcionamiento específicas.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE OFRECE "TAL CUAL ESTÁ" SIN NINGUNA GARANTÍA, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE INEXISTENCIA DE INFRACCIÓN. Los productos de IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

