

Contrato de Línea de Soporte para Linux on Power Systems

Mediante el uso de este Contrato de IBM para una Línea de Soporte para Linux on Power Systems (el Contrato) y el Contrato de Relación con Clientes de IBM (CRA) adjunto al presente documento (o disponible en <http://www-05.ibm.com/support/operations/zz/en/selectcountrylang.html>), el Cliente puede adquirir el Servicio de IBM descrito en este documento.

1. Alcance de los Servicios

IBM proporciona la Línea de Soporte para Linux on Power Systems (llamada "Servicio") para asistencia remota al Cliente con la operación de productos soportados de Linux (Productos Elegibles) y entornos del sistema únicamente. Las versiones con soporte están ubicadas en <http://www-03.ibm.com/services/supline/products/> o de otro modo según disponga IBM.

2. Período de Contrato

Cuando el Cliente solicita la Máquina de IBM Power System, el Cliente debe especificar el plazo de este Servicio (el Período de Contrato). La fecha inicial del Período de Contrato será la fecha inicial de la garantía de la Máquina. El Servicio terminará una vez transcurrido el Período de Contrato. El Servicio no está sujeto a renovación automática.

3. Descripción del Servicio

Para todos los Productos Elegibles, IBM proporcionará asistencia remota (por vía telefónica desde el centro de soporte de IBM, o electrónicamente) como respuesta a las peticiones del Cliente relacionadas con lo siguiente:

- a. preguntas básicas y de corta duración sobre instalación, utilización y configuración;
- b. preguntas sobre problemas relacionados con el código;
- c. revisión de información de diagnóstico para contribuir a la identificación de la causa del problema (por ejemplo, ayudar a interpretar excepciones y vuelcos en la instalación y problemas relacionados con códigos); y
- d. para defectos conocidos, las instrucciones sobre cómo obtener la información de servicio correctiva disponible y los arreglos de programa disponibles directamente por parte del Proveedor.

IBM ayudará al Cliente a determinar la causa del problema y ayudará al Cliente a obtener información correctiva si está disponible por parte del Proveedor. IBM no es responsable de la resolución de defectos en los programas soportados bajo el presente Contrato. IBM no es parte de la adquisición del Cliente de parches, actualizaciones de mantenimiento o actualizaciones (colectivamente, Fixes) por parte del Proveedor.

Si se identifica un nuevo defecto (referenciado o sin corrección conocida), IBM notificará el defecto al Proveedor e informará al Cliente acerca de las acciones conocidas adoptadas y la disponibilidad de la información correctiva desde el Proveedor. Información correctiva bajo licencia del Proveedor, incluidos los Fixes, se licencia y se distribuye al Cliente por parte del Proveedor directamente bajo los términos y las condiciones del contrato de licencia de usuario final (EULA) del Proveedor. El Cliente reconoce y acepta que IBM no es parte del EULA ni es mayorista, licenciataria o distribuidora del software bajo licencia del Proveedor, incluyendo los posibles Fixes. Aunque el Proveedor puede proporcionar al Cliente ciertas garantías, manifestaciones o indemnizaciones bajo el EULA, IBM no proporciona, expresa o implícitamente, ninguna garantía, manifestación, indemnización u otra licencia con respecto al software bajo licencia del Proveedor y simplemente presta el Servicio bajo este Contrato en nombre del Cliente a petición del Cliente. Sin limitar la generalidad de lo anterior, IBM no proporciona ninguna indemnización por cualquier reclamación o alegación de que todo o parte del software bajo licencia del Proveedor pueda infringir algún derecho de propiedad intelectual de un tercero.

4. Criterios de Respuesta

IBM dedicará esfuerzos comerciales razonables para responder, por teléfono, a las llamadas de Servicio realizadas por el Cliente dentro del plazo de dos horas durante el Horario Básico. La respuesta inicial de IBM puede tener como resultado la resolución de la solicitud del Cliente o puede constituir la base para determinar qué acciones adicionales deben realizarse para conseguir la resolución técnica de la solicitud del Cliente. Durante el Horario Extra, IBM dedicará esfuerzos comercialmente razonables para responder

a las llamadas de Servicio que el Cliente especifique como Problema Crítico del Cliente dentro del plazo de dos horas. Las solicitudes de soporte para los Problemas Críticos del Cliente durante el Horario Extra deben notificarse mediante una llamada de voz.

IBM no se hace responsable de los retrasos en la entrega de respuestas electrónicas causados por problemas de sistemas y redes.

5. Cargos

Los cargos por el Servicio seleccionado se detallan en la documentación proporcionada al Cliente en la compra de la Máquina de IBM Power System.

6. Responsabilidades del Cliente

El Cliente:

- a. designará al Contacto Técnico Principal (PTC) del Cliente, representante del Cliente ante IBM para direccionar la información técnica general relacionada con el Servicio. El PTC debe tener conocimientos técnicos suficientes sobre los Productos Elegibles en el entorno del Cliente para hacer posible una comunicación eficaz con el centro de soporte de IBM;
- b. acepta proporcionar a IBM el inventario de Productos Elegibles bajo cobertura en cada ubicación especificada, y proporcionar un aviso por escrito de los cambios en el inventario dentro del mes posterior a la sucesión del cambio. Estos cambios pueden causar una revisión de los cargos;
- c. Se compromete a garantizar que los códigos de acceso suministrados por IBM sean utilizados únicamente por personal autorizado del Cliente;
- d. tendrá licencia y suscripción válidas (según corresponda) en vigor para los Programas Elegibles cubiertos por este Servicio;
- e. reconocerá que los Datos Personales que no sean la Información Profesional de Contacto no se requieren para la prestación de los Servicios por parte de IBM. En consecuencia, el Cliente acepta no proporcionar ni de otro modo poner a disposición de IBM ningún Dato Personal que no sea la Información Profesional de Contacto en relación con los Servicios. El Cliente manifiesta que IBM no tiene obligación alguna de revisar los datos proporcionados por el Cliente para determinar si contienen Datos Personales; sin embargo, si IBM tiene conocimiento de la existencia de Datos Personales entre los datos proporcionados por el Cliente, el Cliente indicará a IBM que suprima o devuelva dichos Datos Personales, a petición del Cliente. A los efectos de esta cláusula, "Información Profesional de Contacto" significa información de contactos relacionados con el negocio que el Cliente facilita a IBM, incluidos nombres, cargos, domicilios comerciales, números de teléfono y direcciones de correo electrónico profesionales de los empleados y contratistas del Cliente;
- f. proporcionará acceso remoto adecuado a los Productos Elegibles y proporcionará a IBM toda la información relevante y disponible sobre diagnósticos, incluida la información del producto o del sistema, correspondiente a los problemas de software. El Cliente será responsable de proteger de manera adecuada el sistema del Cliente y todos los datos contenidos en el sistema siempre que IBM acceda remotamente al sistema bajo permiso. Si el Cliente declina este acceso al sistema remoto, IBM puede ver limitada su capacidad para prestar el Servicio completo necesario para resolver el problema. Si IBM no puede acceder, IBM lo notificará al Cliente y cerrará la llamada de servicio; y
- g. es responsable de obtener todos los permisos necesarios para usar, proporcionar, almacenar y tratar contenidos en los Servicios, y autoriza a IBM a hacer lo mismo. El contenido del Cliente puede estar sujeto a regulación gubernamental o que requiera medidas de seguridad que queden fuera del alcance de las especificadas por IBM para una oferta. El Cliente no cargará o facilitará ese contenido a no ser que IBM haya accedido por escrito a implementar tales medidas de seguridad adicionales requeridas.

7. Terminación

IBM puede retirar un Servicio o soporte para un Producto Elegible tras avisar por escrito al Cliente como mínimo con noventa (90) días de antelación debido a la terminación de la relación entre IBM y el Proveedor. El Cliente no puede terminar este Servicio.

Cualquiera de las partes puede terminar este contrato inmediatamente por incumplimiento, si la otra parte ha incurrido en un incumplimiento sustancial del Contrato, siempre que la parte incumplidora haya

sido notificada de ello y se le haya dado un plazo razonable para subsanar el incumplimiento. La falta de pago se considera un incumplimiento sustancial. Cualesquiera términos y condiciones del Contrato que por su naturaleza se extiendan más allá de la terminación del mismo, permanecerán en vigor hasta su cumplimiento, y serán de aplicación a los respectivos sucesores o cesionarios de cada una de las partes.

LAS CONDICIONES DE ESTE CONTRATO Y EL CONTRATO DE RELACIÓN CON CLIENTES DE IBM RIGEN LA COMPRA DE ESTE SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE. ESTAS CONDICIONES SON EL CONTRATO COMPLETO Y EXCLUSIVO RELATIVO A ESTE SERVICIO Y REEMPLAZAN CUALQUIER COMUNICACIÓN ORAL O ESCRITA ANTERIOR ENTRE EL CLIENTE E IBM RELATIVA A ESTE SERVICIO.

El Cliente acepta las condiciones de este Contrato sin modificación por ninguno de los siguientes medios: hasta el punto en que lo permita la ley vigente, al solicitar, utilizar o pagar el Servicio o, donde así sea requerido por ley, al firmar este Contrato. Un Servicio pasa a registrarse por este Contrato cuando IBM o el Business Partner de IBM del Cliente acepta el pedido o el pago del Cliente. Una vez esté en vigor, 1) salvo que lo prohíba la legislación local aplicable o lo especifique de otra manera, cualquier reproducción de este Contrato realizada a través de medios fiables (por ejemplo, fotocopia, imagen electrónica o facsímil) se considerará un original y 2) el Servicio bajo el presenta se registrará por el mismo.

Ninguna de las partes está tomando en consideración manifestación alguna que no esté incluida en este Contrato. Para que un cambio de las condiciones de este Contrato sea válido, ambas partes deben dar su aceptación. Serán nulos los términos y condiciones incluidos en cualquier comunicación escrita del Cliente (como una orden de compra) cuando sean adicionales o distintos a los de este Acuerdo.