

**GLORY**



**ACUERDO MARCO DE UBIQULAR™  
SERVICIOS PROFESIONALES  
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Cuando especifique la aplicación de un Servicio Profesional en las Condiciones Particulares de UBIQULAR, esta Descripción del Servicio establece el ámbito de aplicación de los Servicios Profesionales que prestará el Proveedor.

## **INSTALACIÓN, APROVISIONAMIENTO Y PUESTA EN SERVICIO**

### Descripción del Servicio

#### **Instalación y habilitación de los programas**

Según proceda:

- instalación de los Programas en cualquier Dispositivo Autorizado que no tenga los Programas preinstalados;
- actualización de los Programas donde estuvieran preinstalados en un Dispositivo Autorizado, pero se necesite una actualización a la última versión;
- habilitación de los Programas donde estuvieran instalados en un Dispositivo Autorizado, pero no se hayan activado para permitir la transmisión de comunicaciones con los Servicios en la Nube.

#### **Configuración de los Programas**

En relación con cada Dispositivo Autorizado, la configuración de los parámetros necesarios para los Programas, incluido el nombre de punto final, los detalles de proxy y los parámetros de identidad específicos del Dispositivo Autorizado.

#### **Prestación de la estructura organizativa**

Con efecto a partir de la Fecha de Inicio de los Servicios en la Nube y a medida que se conecten nuevos Dispositivos Autorizados a los Servicios en la Nube, configuración de los requisitos organizativos necesarios para gestionar de manera efectiva el estado de los Dispositivos Autorizados, incluidos parámetros como la dirección, los permisos de acceso y el horario de apertura de cada Ubicación.

#### **Prestación de los Servicios en la Nube**

Prestación y configuración de los Servicios en la Nube para que acepten comunicaciones de los Dispositivos Autorizados del Cliente y ajuste de los parámetros necesarios, incluidos los niveles de umbral y alarma.

#### **Configuración de Usuarios Autorizados y conexión al proveedor mediante autenticación de doble factor**

Si el Cliente se ha suscrito para tener Usuarios Autorizados, prestación y configuración de las cuentas de usuario asociadas, incluyendo designación de los roles y grupos necesarios para la visibilidad en el Servicio en la Nube y, opcionalmente, conexión a un mecanismo de autenticación de doble factor externo para la validación del usuario.

#### **Obligaciones del Cliente**

El Cliente otorgará acceso al Proveedor a su red interna con el fin de conectar Dispositivos Autorizados a los Servicios en la Nube, lo que incluirá:

- garantizar que la red reconozca los dispositivos;
- garantizar que haya puertos apropiados disponibles e incluidos en una lista blanca según sea necesario;
- poner a disposición conexiones eléctricas y de red adecuadas.

El Cliente informará al Proveedor acerca de cualquier requisito de seguridad de red específico en su entorno.

#### **Supuestos**

El Cliente tiene una infraestructura de TI suficiente, según lo aconsejado por el Proveedor, que respalda la prestación de los Servicios en la Nube, y se realiza un mantenimiento adecuado de esta infraestructura.

### Acuerdo de Nivel de Servicio

El Proveedor hará esfuerzos comercialmente razonables para cumplir las fechas y plazos acordados entre el Cliente y el Proveedor que se considerarán exclusivamente una estimación y el Proveedor no será responsable por las pérdidas o daños provocados por retrasos en la entrega, independientemente de su causa.

### Fuera del ámbito de aplicación

Los siguientes servicios y actividades quedan fuera del ámbito de aplicación de los Servicios:

- cualquier requisito de edificación o construcción o bien cambios en las instalaciones para permitir que el Proveedor preste los Servicios;
- actualización o cualquier otra alteración de la red del Cliente para conseguir que dicha red cumpla las especificaciones mínimas necesarias, o
- la realización de cualquier Exclusión del Servicio.

## FORMACIÓN EN SOPORTE DE NIVEL 1

### Descripción del Servicio

Formación de Usuarios Autorizados según lo acordado con el Cliente para los Servicios en la Nube relevantes. Puede adoptar el formato de cursos de «formación para formadores» en función de lo acordado con el Cliente.

### Obligaciones del Cliente

Identificar a las personas que necesite formación y garantizar su disponibilidad para los cursos relevantes.

### Supuestos

Los asistentes al curso deben tener un nivel adecuado de inglés comercial para poder participar en las sesiones de formación, salvo que se acuerde lo contrario con el Cliente.

### Acuerdo de Nivel de Servicio

El Proveedor hará esfuerzos comercialmente razonables para cumplir las fechas y plazos acordados entre el Cliente y el Proveedor para la prestación de los Servicios que se considerarán exclusivamente una estimación y el Proveedor no será responsable por las pérdidas o daños provocados por retrasos en la entrega, independientemente de su causa.

### Fuera del ámbito de aplicación

Los siguientes servicios y actividades quedan fuera del ámbito de aplicación de los Servicios:

- facilitación de sesiones de formación adicionales más allá de la sesión inicial acordada por el Proveedor;
- prestación de los Servicios a más de 5 personas de la organización del Cliente;
- prestación de los Servicios fuera del horario normal;
- la realización de cualquier Exclusión del Servicio.

## SERVICIOS PROFESIONALES ADICIONALES

Si se especifican «Servicios Profesionales Adicionales» según corresponda en las Condiciones Particulares de UBIQULAR, el Proveedor y el Cliente deberán presentar una Descripción de los Trabajos con el mismo formato que el especificado en esta Descripción del Servicio.

El Proveedor no tendrá obligación de prestar los Servicios Profesionales Adicionales hasta el momento en que representantes autorizados de ambas partes hayan ejecutado debidamente la Descripción de los Trabajos relevantes.

## Apéndice 1

### Plantilla de Descripción de los Trabajos

Esta Descripción de los Trabajos («**SOW**») se establece entre:

[Denominación del proveedor], una sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Inglaterra con el número [ ] y con domicilio social en [ ] («**Proveedor**»)

[Denominación del cliente], una sociedad inscrita en el Registro Mercantil de [Inglaterra] con el número [ ] y con domicilio social en [ ] («**Cliente**»)

con efecto a partir de [insertar fecha] (la «**Fecha de entrada en vigor de la SOW**») y queda sujeto y se rige por los términos de las Condiciones Particulares de UBIQULAR acordados entre las partes en [ ] junto con los Términos y Condiciones y los Términos de los Servicios aplicables especificados en el presente documento (el «**Acuerdo**»).

*[Se deben cumplimentar todas las secciones resaltadas. Si se proporcionan opciones, eliminar la opción que no se utilice. Se deben borrar todas las instrucciones antes de finalizar la SOW.]*

#### 1. Descripción General del Proyecto

*[Insertar descripción del proyecto]*

#### 2. Ámbito de Aplicación de los Servicios

De conformidad con los términos establecidos en esta SOW y el Acuerdo, el Proveedor prestará los siguientes servicios (los «**Servicios**»):

*[incluir una descripción completa y detallada de los servicios que se prestarán]*

#### 3. Requisitos de Servicio

##### **OPCIÓN 1**

Con respecto a los Servicios, se aplican los siguientes requisitos mínimos:

*[Insertar detalles de los requisitos mínimos de GGS para los Servicios.]*

##### **U OPCIÓN 2:**

No aplicable

#### 4. Niveles de Servicio

##### **OPCIÓN 1**

Con respecto a los Servicios y al ámbito de aplicación de esta SOW, el Proveedor se asegurará de lo siguiente:

*[Insertar los niveles de servicio acordados, la respuesta apropiada para cada categoría diferente de nivel de servicio y tiempos de respuesta asociados.]*

##### **U OPCIÓN 2:**

No aplicable

## 5. Responsabilidades del Proveedor

### OPCIÓN 1:

Con respecto a los Servicios y al ámbito de aplicación de esta SOW y además de los términos del Acuerdo, el Proveedor:

*[Insertar detalles de responsabilidades específicas de la SOW del Proveedor.]*

### U OPCIÓN 2:

Se aplican los términos del Acuerdo.

## 6. Responsabilidades del Cliente

### OPCIÓN 1:

Con respecto a los Servicios y al ámbito de aplicación de esta SOW y además de los términos del Acuerdo, GGS:

*[Insertar detalles de responsabilidades específicas de la SOW del Proveedor.]*

### U OPCIÓN 2:

Se aplican los términos del Acuerdo.

## 7. Supuestos

### OPCIÓN 1:

El cliente reconoce y acepta que la capacidad del Proveedor para realizar los Servicios depende de:

*[Insertar los supuestos que se deban cumplir para que GGS preste los Servicios.]*

### U OPCIÓN 2:

No aplicable

## 8. Entregas e Hitos

*[Insertar descripción de todas las entregas que se deben realizar como parte de los Servicios junto con los Criterios de Aceptación asociados, la Fecha de Entrega y las pruebas necesarias para confirmar que la entrega se ha aceptado. Los Criterios de Aceptación deben ser claros, medibles y objetivos. Las pruebas necesarias para la aceptación pueden ser una firma del representante responsable de GGS y, en tal caso, la columna debe identificar al representante relevante por su cargo/función.]*

*Si hay Hitos del proyecto, agrupar las Entregas que se apliquen a un solo Hito.*

	Entrega	Criterios de Aceptación	Fecha de Entrega	Prueba necesaria/Firma
<b>Hito 1</b>				
<b>Fecha del hito: [especificar]</b>				

<b>Hito 2</b>				
<b>Fecha del hito: [especificar]</b>				

## 9. Procedimiento de control de cambios

### OPCIÓN 1

[Insertar un procedimiento de control de cambios.]

## 10. Cargos

Se aplican las siguientes cuotas a los Servicios especificados en esta SOW:

[Establecer los cargos por los Servicios. Especificar si los cargos se basan en el tiempo y los materiales o son un precio fijo. Si se basan en el tiempo y los materiales, especificar la tarjeta de cuotas diarias. Si se basan en un precio fijo, establecer el plan de pagos (es decir, el importe atribuible a cada Hito).]

[Si los pagos deben realizarse en una divisa distinta de la libra esterlina, especificar la divisa.]

GGs solo reembolsará al Proveedor los costes razonables de alojamiento, estancia, viajes u otros costes y gastos auxiliares incurridos por los miembros del Equipo del Proveedor en relación con la prestación de los Servicios («Gastos») que se envíen a GGS para su aprobación antes de que el Proveedor incurra en dichos gastos (y de acuerdo con las condiciones razonables que GGS pueda estipular para su aprobación) y si el Proveedor proporciona recibos válidos de los gastos previamente aprobados.

## 11. Gobernanza

[insertar la estructura de gobernanza adecuada para la gestión diaria del proyecto y una estructura de gobernanza en caso de remisiones a otras instancias]

## 12. Garantías

### OPCIÓN 1:

Además de las garantías especificadas en el Acuerdo, por la presente el Proveedor garantiza, declara y se compromete a:

- (a) [insertar las garantías adicionales que deba proporcionar el Proveedor.]

### U OPCIÓN 2:

Se aplican los términos del Acuerdo.

## 13. Protección de datos

[El equipo de Seguridad de la Información de GGS debe comprometerse a realizar una evaluación de los Servicios y se debe incluir cualquier consideración sobre la protección de datos y los términos adecuados]

## 14. Términos adicionales



**OPCIÓN 1:**

Además de los términos especificados anteriormente, se aplican los siguientes términos:

*[Insertar términos adicionales que las partes acuerden aplicar a esta SOW.]*

**U OPCIÓN 2:**

No aplicable.