



Se manifiesta que el
archivo publicado es
la mejor versión
disponible con la
que cuenta el
Instituto Mexicano
del Seguro Social.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

Contrato específico para la prestación del servicio para el Derecho de Uso de los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos, misma que se realiza en apego al contrato Marco para la adquisición de Licencias de Software de Diversas Funcionalidades y la Prestación de Servicios de Implementación y Soporte Técnico relacionado con las mismas, que celebran por una parte el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por **JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS**, en su carácter de Apoderado Legal y por la otra, la empresa denominada **MICROSOFT CORPORATION**, en lo subsecuente "**EL PROVEEDOR**", representada por **ALEJANDRO MARTÍNEZ RAMOS**, en su carácter de Apoderado Legal, a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**", declara a través de su Apoderado Legal, que:

I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4º y 5º de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- José Roberto Flores Bañuelos, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 81,503 de fecha 30 de octubre de 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Benito Iván Guerra Silla, Notario Público número 7 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-09112015-191844, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

I.4.- El Ingeniero Gabriel Arturo Barrón Montiel, Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal de "**EL INSTITUTO**", interviene como administrador de este Contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del servicio de Derecho de Uso de los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos, misma que se realiza en apego al Contrato Marco

Página 1 de 24

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</p>	<p style="text-align: center;">Contrato No P7M0001</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

disponible para consulta en la siguiente liga: <http://www.gob.mx/sfp/documentos/contrato-marco-licencias-de-software> que celebró la Secretaría de la Función Pública el 15 de enero de 2014 para la adquisición de Licencias de Software de Diversas Funcionalidades y la Prestación de Servicios de Implementación y Soporte Técnico relacionado con las mismas, así como su Convenio Modificatorio de fecha 29 de junio de 2016, servicio solicitado por la División de Infraestructura de Cómputo Personal.

I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número de cuenta 42062412 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, con número de folio 0000002922-2017 de fecha 24 de octubre de 2016, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

Los recursos presupuestarios a ejercer con motivo del presente instrumento jurídico, quedan sujetos para fines de ejecución y pago, a la disponibilidad presupuestaria con que cuente "**EL INSTITUTO**" conforme al presupuesto de egresos de la federación que apruebe la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, para el ejercicio fiscal 2017, sin responsabilidad alguna para "**EL INSTITUTO**".

I.7.- El presente contrato fue adjudicado a "**EL PROVEEDOR**" mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Presencial número AA-019GYR019-E321-2016, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 17, 26 fracción III, 26 bis fracción I, 37 fracción IV, 40 y 41 XX y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 14 de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

I.8.- Con fecha 26 de diciembre de 2016, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, emitió el Acta de Adjudicación del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede, misma que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente Contrato.

I.9.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81 fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido de la solicitud de cotización y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva y/o el Contrato Marco según aplique.

I.10.- Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Calle Durango número 291, PH, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

II.- “EL PROVEEDOR” declara, a través de su Apoderado Legal, que:

II.1.- Que es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos de América, el 23 de noviembre de 2009, certificado mediante apostilla número 201409770 de fecha 17 de junio de 2014 ante Kym Wyman Secretario de Estado de Washington, traducido al idioma español por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del entonces Distrito Federal y elevado a Escritura Pública 16,419 de fecha 02 de julio de 2014, otorgada ante la fe del Licenciado Arturo Gonzalez Jimenez, Notario Público 95 del Estado de México.

II.2.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por Alejandro Martínez Ramos, quien acredita su personalidad en términos del Poder Especial de fecha 20 de junio de 2014, otorgado ante Anita B. Pedersen, Notario Público de Redmond Washington, Estados Unidos de América, mismo que fue certificado mediante Apostilla número 201410087 de fecha 23 de junio de 2014, bajo la Convención de la Haya del 5 de octubre de 1961, traducido al español por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del entonces Distrito Federal y elevado a Escritura Pública 16,422 de fecha 02 de julio de 2014 otorgada ante la fe del Licenciado Arturo Gonzalez Jimenez, Titular de la Notaría Pública número 95 del Estado de México, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

II.4.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades es Microsoft Corporation es la original y exclusiva titular de todos los derechos, incluyendo propiedad intelectual de los productos de software Microsoft, soporte y soluciones comercializadas bajo los modelos de licenciamiento por volumen Enterprise, de este modo, Microsoft Corporation, es actualmente la única entidad con capacidad para licencias y/o para comercializar productos de software Microsoft, soporte y soluciones a las instituciones del gobierno mexicanos bajos los modelos de licenciamiento por volumen Enterprise, una lista de patentes u otros derechos de propiedad intelectual de Microsoft Corporation está públicamente disponible en <http://www.microsoft.com/en-us/legal/intellectualpropety/patents/default.aspx>. Sin consideración a lo anterior, es importante mencionar que conforme al convenio de Berna y el Tratado de la OMPI sobre derecho de autor (WCT), así conforme a la Ley Federal del Derecho de Autor de México, para que los derechos de autor existan, sean válidos o sean ejercibles no se requiere de registro o certificado alguno.

II.5.- Para los efectos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, presenta a “EL INSTITUTO” escrito libre, mediante el cual manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra obligado de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, ni los avisos al mencionado registro y que no está obligado a presentar declaraciones periódicas en México, lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el último párrafo de la Regla 2.1.31 de la Resolución de la Miscelánea Fiscal 2017 del cual presenta copia al “EL INSTITUTO” para la suscripción del presente contrato.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</p>	<p style="text-align: center;">Contrato No P7M0001</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

II.6.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.7.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"** en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** deberá proporcionar la información que en su momento se requiera, relativa al presente contrato.

II.8.- Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae por medio de este instrumento jurídico.

II.9.- Es su voluntad otorgar a **"EL INSTITUTO"** las licencias de uso de los productos a los que se refiere el presente contrato, así como el Soporte Técnico y, en su caso, la presentación de servicios directamente relacionados con dichas licencias en los términos y condiciones acordados en el mismo.

II.10.- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector público, señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en One Microsoft Way, Redmond Washigton, número 98052, Estados Unidos de América; teléfonos: 425-882-8080, Fax 425-706-7329 y en particular para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos que deriven del presente contrato el correo electrónico: amartinez@amsc.com.mx.

III.- "LAS PARTES" DECLARAN Y RECONOCEN QUE:

III.1.- En el Contrato Marco para la Adquisición de Licencias de Software de Diversa Funcionalidades, Prestaciones de Servicios de Implementación y de Soporte relacionados con las mismas, conforme a las cuales **"EL PROVEEDOR"** se obliga a suministrarlos a **"EL INSTITUTO"**.

III.2.- En virtud de lo anterior, al presente contrato específico aplicarán los términos y condiciones establecidos en el Anexo II Apartado F1 Microsoft Corporation del Contrato Marco, el cual se tendrá por reproducido en el presente como si a la letra se insertase.

Hechas las declaraciones anteriores, **"LAS PARTES"** convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" requiere contratar de "EL PROVEEDOR", y éste se obliga a prestar el servicio para el Derecho de Uso de los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos, misma que se realiza en apego al contrato Marco para la adquisición de Licencias de Software de Diversas Funcionalidades, Prestación de Servicios de Implementación y Soporte relacionado con las mismas, cuyas características y especificaciones se describen en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente contrato.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- Como contraprestación por la efectiva y satisfactoria prestación del servicio objeto del presente contrato "EL INSTITUTO" cuenta con un monto mínimo de pago por la cantidad de **\$8,661,458.98 (OCHO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES AMERICANOS 98/100 MONEDA EN CURSO LEGAL DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA USD)**, y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por un monto de **\$10,303,765.95 (DIEZ MILLONES TRESCIENTOS TRES MIL SETECIENTOS SESENTA Y CINCO DÓLARES AMERICANOS 95/100 MONEDA EN CURSO LEGAL DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA USD)**, dicha cantidad corresponde a los precios que se establecen en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

De conformidad con el Anexo II Apartado F1 del Contrato Marco para la adquisición de Licencias de Software, los precios no incluyen I.V.A. y la factura expedida por Microsoft no traslada I.V.A.

Lo anterior sin perjuicio de que para efectos presupuestarios, "EL INSTITUTO" deba considerar el monto de dicho impuesto y enterarlo.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, es decir, el Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal, que reciba cada uno de "Los Servicios" y que será responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en "EL INSTITUTO".

Para proceder a la liberación de pago, el Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal o el Servidor Público que para tal efecto haya designado el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, será responsable de la supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo de "EL PROVEEDOR", así como de la ejecución, validación, técnica y administrativamente de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por "EL PROVEEDOR" se cumplieron en tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto, procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones Arrendamiento y Servicio del Sector Público, la forma de pago a "EL PROVEEDOR" será la estipulada en los contratos y quedará

Página 5 de 24

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

sujeta a las condiciones que establezcan las mismas; sin embargo, no podrá exceder de 20 (veinte) días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de certificado de licencia o de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

Se cuenta con un presupuesto mínimo como compromiso de pago por los servicios "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos" por un importe mínimo de **\$8'661,458.98 USD (ocho millones seiscientos sesenta y un mil cuatrocientos cincuenta y ocho 98/100 dólares americanos)** y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de **\$10'303,765.95 USD (diez millones trescientos tres mil setecientos sesenta y cinco 95/100 dólares americanos)**.

- a) Para el costo por el servicio del Derecho de uso de Software Microsoft, se pagará la cantidad mínima de **\$7'919,099.98 USD (Siete millones novecientos diecinueve mil noventa y nueve 98/100 dólares americanos)**, pagado en una sola exhibición entregado el certificado de la licencia de uso de software Microsoft a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, se podrán hacer solicitudes adicionales de productos por parte de "EL INSTITUTO" de así requerirlo, el pago adicional será a mes vencido, en una sola exhibición después de entregado el certificado de la licencia de uso del software Microsoft adicional correspondiente y se podrán emitir varias facturas de acuerdo a las solicitudes adicionales realizadas.

Cuando se hagan solicitudes adicionales de derecho de uso de licenciamiento únicamente para la suite de productividad de los clientes de escritorio denominada como Off365PE3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr, se pagará la parte proporcional a partir del mes en que se realice la solicitud adicional y hasta el término de la vigencia del contrato correspondiente, los precios unitarios por los productos licenciados serán de acuerdo al Contrato Marco correspondiente. Para estas solicitudes adicionales no se pagará el producto denominado CoreCALBridgeOff365 ALNG LicSAPk MVL DvcCAL, lo cual le permitirá a "EL INSTITUTO" mantener su base de derecho de uso de licencias sin duplicarse en ningún sentido.

- b) Para el caso del servicio de Soporte Técnico Proactivo se pagará la cantidad mínima de **\$16,200.00 USD (Dieciséis mil doscientos 00/100 dólares americanos)**, lo cual ampara un total de 120 unidades de Soporte Proactivo, Microsoft de acuerdo a las solicitudes expresas por la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP), presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

El Soporte Proactivo se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.

En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Proactivo, se redondeará a la unidad inmediata inferior. El Soporte Proactivo se facturara mensualmente de acuerdo a las Órdenes de Trabajo (WO), entregadas o por fases del proyecto de acuerdo a lo especificado en la misma.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

En caso de así requerirlo "EL INSTITUTO" podrá adicionar unidades de acuerdo a lo estipulado en el Contrato Marco correspondiente, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Proactivo serán de acuerdo al Contrato Marco correspondiente; sin embargo para el pago de las unidades adicionales Microsoft presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

El Soporte Proactivo adicional se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.

- c) Para el costo por el servicio de Soporte Técnico Premier, se pagará la cantidad mínima de **\$726,159.00 USD (Setecientos veintiséis mil ciento cincuenta y nueve 00/100 dólares americanos)**. Este servicio se facturará de acuerdo a lo estipulado en el anexo de soporte premier correspondiente.

En caso de así requerirlo, "EL INSTITUTO" podrá solicitar horas adicionales o paquetes de acuerdo a lo estipulado en el Contrato Marco correspondiente, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Premier serán de acuerdo al Contrato Marco correspondiente; sin embargo, para el pago de las horas adicionales Microsoft presentará el soporte documental que muestre la ejecución de los trabajos solicitados. Los servicios adicionales se facturarán en una sola exhibición.

En caso de que "EL INSTITUTO" no requiera horas adicionales si no un paquete de Servicio de Soporte Técnico Premier conforme a lo establecido en el Contrato Marco, los servicios adicionales se facturarán en una sola exhibición al momento de iniciar los servicios.

Derecho de Uso de productos (licenciamiento) y Servicios que proporcione Microsoft, se cotizarán en dólares de los Estados Unidos de América (U.S.D.) y se pagará mediante transferencia de fondos a la cuenta bancaria de Microsoft Corporation.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, situada en la calle de Tiburcio Montiel número 15, Planta Baja, Colonia San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- Original y copia de la factura que expida Microsoft Corporation, a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México y R.F.C. IMS-421231-145; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

- Original y Copia de la documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción de **"EL INSTITUTO"** (Acta Entrega-Recepción de los Servicios).
- Carta firmada por el representante legal, en la cual haga del conocimiento de **"EL INSTITUTO"** la cuenta bancaria a la que se efectuará la transferencia electrónica bancaria correspondiente.
- Nota de crédito (en caso de que aplique) a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.
- Presentará Orden de Ingreso (Nota de Crédito) (en caso de que aplique para Soporte Técnico Premier) dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles después de la fecha del Acta Entrega-Recepción de los Servicios del trimestre firmada, a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados, en caso de no entregar la Orden de ingreso (Nota de Crédito) correspondiente al plazo citado en este punto, se aplicará la ejecución de garantía.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su factura con errores o deficiencias, éstos se le harán saber por parte de **"EL INSTITUTO"** dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará en términos de los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. **"EL PROVEEDOR"** podrá consultar esta información en la liga: https://201.144.108.83:8443/Pagos_Prov/faces/index.xhtml., la cual permanecerá publicada hasta la fecha de vencimiento que tenía programado el contra recibo. Lo anterior permitirá que **"EL PROVEEDOR"** a las 72 (setenta y dos) horas posteriores a la expedición de contra recibo, cuente con la información sobre la procedencia o improcedencia de su trámite.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar la factura que presente para cobro salvo justificación y comunicación por parte del mismo al Administrador del presente contrato para su autorización expresa, debiendo éste informar a las Áreas de Trámite de Erogaciones de dicha justificación y Reposición del comprobante fiscal digital en su caso.

El pago se realizará por medio de transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación, a menos que **"EL PROVEEDOR"** acredite de forma fehaciente la imposibilidad para ello. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, banco y sucursal a nombre de **"EL PROVEEDOR"**.

Todo pago de facturas expedidas por Microsoft Corporation deberá realizarse mediante transferencia internacional de fondos a la siguiente cuanta bancaria, salvo que Microsoft Corporation indique por escrito lo contrario (de acuerdo con el artículo 45 fracción XIII de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los precios cotizados

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</p>	<p style="text-align: center;">Contrato No P7M0001</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

son pagaderos en dólares de los Estados Unidos de América dado que la cuenta bancaria receptora es en dicha moneda):

Beneficiario/Beneficiary: Microsoft Corporation

Banco/Bank: Bank of America

País donde reside la cuenta/ Country: [REDACTED]

Cuenta/Account #: [REDACTED]

LockBox#: [REDACTED]

ABA#: [REDACTED]

ABA#: [REDACTED]

Swift Address: [REDACTED]

SE CANCELA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO:
INFORMACION DE CUENTA BANCARIA, DE CONFORMIDAD A LO
ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA
LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

“EL PROVEEDOR” para efectos de transferir los derechos de cobro deberá contar con el consentimiento de “EL INSTITUTO” para lo cual deberá notificarlo por escrito a “EL INSTITUTO” con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión. El mismo procedimiento aplicará en caso de que “EL PROVEEDOR” celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

En caso de que “EL PROVEEDOR” reciba pagos en exceso, deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de “EL INSTITUTO”.

El pago de los servicios quedará condicionado al descuento que “EL INSTITUTO” efectuará a “EL PROVEEDOR” por concepto de penas convencionales y/o deductivas, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el presente contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “EL PROVEEDOR” se obliga a prestar a “EL INSTITUTO” el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo señalado en el Contrato Marco disponible para consulta en la siguiente liga: <http://www.gob.mx/sfp/documentos/contrato-marco-licencias-de-software> los Anexos 2 (dos) y 3 (tres) y de acuerdo a lo siguiente:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

PLAZO.- A partir del 1° de enero y hasta el 31 de diciembre de 2017.

LUGAR.- La entrega de los servicios será en la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “EL PROVEEDOR” se compromete a prestar el servicio objeto del presente contrato, conforme al programa de entrega y a las especificaciones técnicas mismas que se realiza en apego al Contrato Marco disponible para su consulta en la siguiente liga: <http://www.gob.mx/sfp/documentos/contrato-marco-licencias-de-software> para la adquisición de Licencias de Software de Diversas Funcionalidades Prestación de Servicios de Implementación y Soporte relacionado con las mismas, Anexo Técnico y Terminos y Condiciones integradas en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

“EL PROVEEDOR” se compromete con “EL INSTITUTO” a cumplir con las obligaciones adquiridas, conforme a los siguientes rubros:

- Requerimientos Técnicos
- Derecho de uso de productos Microsoft (Licenciamiento)
- Servicio de Soporte Técnico Premier
- Componentes
- Soporte de Resolución de Problemas
- Asistencia de Soporte
- Asistencia de Soporte a los Servicios
- Revisiones a los Servicios
- Servicios de Información
- Personal en Sitio
- Administrador de Cuentas de Soporte (TAM Technical Account Manager)
- Generales
- Soporte Proactivo
- Especificaciones Técnicas
- Perfil del Proveedor
- Condiciones Técnicas de Aceptación del Entregable
- Cronograma de Actividades
- Actualización de Productos Microsoft
- Soporte Técnico Premier
- Soporte Proactivo
- Niveles de Servicio Acordados que deberán cumplirse
- Derecho a Actualizaciones
- Programa de entregas
- Soporte de fallas
- Tiempos de Respuesta de Soporte y de Servicio
- Niveles de Servicio
- Entregables
- Condiciones de Aceptación



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

Los cuales se detallan ampliamente en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, integrados al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

MECANISMOS DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.- Se deberá generar trimestralmente un acta entrega-recepción de los servicios, donde se reflejen los trabajos realizados con el soporte técnico premier y soporte técnico proactivo. En el acta se deberá desglosar el resumen de las horas utilizadas para cada servicio requerido y/o preestablecido en los requerimientos del anexo técnico, así como las posibles penalizaciones y/o deducciones que se hayan dado en el transcurso del periodo de evaluación.

De igual manera, para el licenciamiento se deberá generar un acta entrega-recepción donde se constate la entrega del proveedor hacia **"EL INSTITUTO"** del certificado de licenciamiento de derechos de uso de productos de software Microsoft, así como la entrega de las claves de acceso para poder descargar software Microsoft.

QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen que la vigencia del presente contrato iniciará a partir de la fecha de su firma y concluirá hasta el 31 de diciembre del 2017.

SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS DE COBRO. "EL PROVEEDOR" se obliga a no transferir o ceder por ningún título, en forma total o parcial, a favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato; a excepción de los derechos de cobro, debiendo en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de **"EL INSTITUTO"** para tal efecto.

"EL PROVEEDOR", deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe transfiera, y demás documentos sustantivos de dicha transferencia, lo cual será necesario para efectuar el pago correspondiente.

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por **"EL PROVEEDOR"** se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- "EL PROVEEDOR" se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de conformidad con el Anexo II apartado F1 del Contrato Marco.

OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.- Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo de los servicios objeto de presente contrato, serán pagados conforme a la legislación aplicable en la materia.

Página 11 de 24

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

En términos el artículo 1 fracción IV y 24 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, el contribuyente en México es directamente la parte obligada al pago y entero del Impuesto al Valor Agregado I.V.A. correspondiente ante las Autoridades Fiscales Mexicanas, "EL PROVEEDOR" es una entidad residente en el extranjero y no es contribuyente en México, por lo anterior los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet expedidas por "EL PROVEEDOR" no trasladan Impuesto al Valor Agregado I.V.A.

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- "EL PROVEEDOR" se obliga para con "EL INSTITUTO", a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a "EL INSTITUTO" y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional en los términos del Anexo II Apartado FI del Contrato Marco.

Por lo anterior, "EL PROVEEDOR" manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de "EL INSTITUTO" por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a "EL PROVEEDOR", para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de "EL INSTITUTO" de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione, en términos del Anexo II Apartado F1 del Contrato Marco.

DÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL.- Toda la información a la cual tenga acceso "EL PROVEEDOR", su personal, terceros que lo apoyen utilizada en la prestación del servicio y que sea propiedad de "EL INSTITUTO", continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo. Por esta razón, "EL PROVEEDOR" se obliga a utilizarlas exclusivamente para cubrir los servicios requeridos y no divulgar por ningún medio dicha información.

Toda la información propiedad de "EL INSTITUTO" no podrá ser utilizada por "EL PROVEEDOR" para otros fines.

Todo el personal que "EL PROVEEDOR" asigne para la ejecución y/o desarrollo de cualquier servicio deberá regirse bajo un acuerdo de confidencialidad.

PROPIEDAD INTELECTUAL.- "EL PROVEEDOR" se obliga durante la vigencia del contrato a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional, en los términos del Anexo II Apartado F1 del Contrato Marco.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

DÉCIMA PRIMERA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- “EL PROVEEDOR” se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente Contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del “**Instituto Mexicano del Seguro Social**”, por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** sobre el importe máximo en Dólares Americanos, mismo que se indica en la Cláusula Segunda del presente Contrato.

“EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a “EL INSTITUTO” la póliza de fianza antes señalada, en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291 10° piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del Contrato se liberará de forma inmediata a “EL PROVEEDOR” una vez que “EL INSTITUTO” le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a “EL PROVEEDOR” siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente Contrato; para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

DÉCIMA SEGUNDA.- EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- “EL INSTITUTO”, llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue “EL PROVEEDOR” en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, establecido en la Cláusula Décima Primera.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

De conformidad con el artículo 81 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

DÉCIMA TERCERA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO Y DEDUCCIONES.- “EL INSTITUTO”, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público,

Página 13 de 24

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato No P7M0001
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

procederá a la aplicación de penas convencionales, por atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio por el equivalente al 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso conforme a los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 2 (dos)**.

La pena convencional por atraso, se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor de los servicios prestados con atraso y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

"EL INSTITUTO" descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir a **"EL PROVEEDOR"**.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se aceptará la estipulación de penas convencionales a cargo de **"EL INSTITUTO"**.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes (certificado de licencias) o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los servicios entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso sobre los siguientes conceptos:

Iniciales		Penalización		
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento entre 12. (que son los meses de servicio)
A	Derecho de uso de productos Microsoft			
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento
B	Actualización de productos Microsoft			
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato No
P7M0001**

Iniciales		Penalización		
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
C	Soporte Técnico Premier Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)			
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier <ul style="list-style-type: none"> • Debe contener al menos lo siguiente: 3 Niveles de escalamiento. • Cada nivel deberá contener al menos <ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre completo del personal asignado. ➢ Puesto dentro de la empresa del personal asignado. ➢ Correo electrónico del personal asignado. ➢ Teléfono de la oficina del personal asignado. ➢ Teléfono Celular del personal asignado. 	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo Técnico	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. <ul style="list-style-type: none"> ➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente. 	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
D	Soporte Proactivo Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)	Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.		
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato No
P7M0001**

Iniciales		Penalización		
Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar	
	Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO").	solicitud formal de la DICP	proyecto	
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
d.3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al termino del trimestre.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
Adicionales		Penalización		
Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar	
A	Derecho de uso de productos Microsoft			
A1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento adicional
B	Actualización de productos Microsoft.	No aplica		
C	Soporte Técnico Premier Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)			
C1	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier adicional
D	Soporte Proactivo Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)	Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.		
D1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente)	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto

Página 16 de 24

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato No
P7M0001**

Iniciales		Penalización		
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
D2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
D3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
D4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al termino del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto

“EL PROVEEDOR” acreditará a **“EL INSTITUTO”**, el importe relativo a la Pena Convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

DEDUCIONES.- Las deducciones se aplicarán de acuerdo a lo previsto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento.

“EL PROVEEDOR” acreditará a **“EL INSTITUTO”**, el importe relativo a las deductivas a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente. Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones Arrendamiento y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento.

En caso que **“EL INSTITUTO”** lo determine, el proveedor acreditará a **“EL INSTITUTO”** el importe relativo a las deductivas sobre el servicio de soporte premier, el cual se pagó de forma anual y por adelantado al inicio del contrato, a través de la presentación de una Orden de Ingreso (Nota de Crédito), las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones Arrendamiento y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento.

Se aplicarán deducciones a los siguientes conceptos derivados de los distintos rubros que componen los Servicios Profesionales:

- Las deducciones se aplicarán de los montos relativos al costo por el servicio de Soporte Técnico Premier.



Niveles de Servicio para el Soporte Técnico de Primer Nivel (Resolución de Problemas)

“EL PROVEEDOR” deberá proporcionar a “EL INSTITUTO” el Servicio de Resolución de Problemas; considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención, de acuerdo al Contrato Marco Microsoft Corporation Anexo II Apartado FII, “Tiempos de respuesta de Soporte y de Servicio”.

Gravedad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft	Deducción
1 Envío exclusivamente por teléfono	Impacto catastrófico sobre el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente• Necesita atención inmediata	<ul style="list-style-type: none">• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos	0.5% por cada hora de retraso y como máximo al 5% del componente del Servicio de Resolución de Problemas
A. Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Pérdida o degradación significativa de servicios de TI• Necesita atención dentro de 1 hora	<ul style="list-style-type: none">• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos	0.5% por cada hora de retraso y como máximo al 5% del componente del Servicio de Resolución de Problemas
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas.• Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina	<ul style="list-style-type: none">• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos	0.5% por cada hora de retraso y como máximo al 5% del componente del Servicio de Resolución de Problemas
C Envío por teléfono o a través de Internet	Impacto mínimo en el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI.• Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	<ul style="list-style-type: none">• 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos	0.5% por cada hora de retraso y como máximo al 5% del componente del Servicio de Resolución de Problemas



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

El personal asignado por Microsoft, deberá presentarse en la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP), como máximo, 15 (quince) días hábiles contados a partir de la solicitud de servicio solicitado por la DICP, y de la confirmación de la disponibilidad del recurso por Microsoft, la solicitud del servicio puede ser por correo electrónico o documento oficial por el cual se pida el servicio correspondiente. El personal de la DICP, presentará al personal designado por Microsoft en el área donde se realizará el servicio para que se acuerden los entregables correspondientes.

“EL PROVEEDOR” acreditará a **“EL INSTITUTO”**, el importe relativo a la deducción a través de la presentación de una Orden de Ingreso o Nota de Crédito.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el párrafo primero del artículo 102 de su Reglamento, **“EL INSTITUTO”** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a **“EL INSTITUTO”** o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada de **“EL PROVEEDOR”**, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA QUINTA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.- En caso fortuito o fuerza mayor, bajo su responsabilidad, **“EL INSTITUTO”** podrá suspender la prestación del servicio en términos del artículo 55 Bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **“EL INSTITUTO”** se pagarán previa solicitud de **“EL PROVEEDOR”** los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a **“EL INSTITUTO”** para su revisión y validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del servicio contratado y a entera satisfacción de los administradores de este contrato.



DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- “EL INSTITUTO” podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando “EL PROVEEDOR” incurra en cualquiera de las causales que de manera enunciativa más no limitativa se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que el servicio ha sido prestado con alcances y características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de “EL INSTITUTO”.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de “EL PROVEEDOR”.
7. Cuando de manera reiterativa y constante, “EL PROVEEDOR” sea sancionado por parte de “EL INSTITUTO” con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona a “EL INSTITUTO” y con ello se afecten los intereses del mismo.
8. Cuando “EL PROVEEDOR” incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. Si “EL PROVEEDOR” no permite a “EL INSTITUTO” la administración y verificación a que se refiere la cláusula **DÉCIMA OCTAVA** del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- “EL INSTITUTO”, en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando “EL PROVEEDOR” incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

- a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"**, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, **"EL INSTITUTO"** contará con un plazo de 15 (quince) días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda este contrato, **"EL INSTITUTO"** no aplicarán las penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

En caso de que **"EL INSTITUTO"**, determine dar por rescindido el contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"**, por concepto del servicio, proporcionado por **"EL PROVEEDOR"**, hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INSTITUTO"**, bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, **"EL PROVEEDOR"**, está en condiciones óptimas para continuar proporcionando el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"**, por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios, aplicando en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"EL INSTITUTO", podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"EL INSTITUTO"**, elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

De no darse por rescindido el contrato, **“EL INSTITUTO”**, establecerá de conformidad con **“EL PROVEEDOR”**, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **“EL PROVEEDOR”**, subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52, de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- Será responsabilidad del servidor público indicado en el apartado de Declaraciones de **“EL INSTITUTO”** de este instrumento jurídico, administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato; de conformidad con lo establecido en el penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente de dicho servidor público, tendrá carácter de **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** la persona que lo sustituya en el cargo o aquel que designe el área requirente.

DÉCIMA NOVENA.- RELACIÓN LABORAL.- **“LAS PARTES”** convienen en que **“EL INSTITUTO”**, no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con **“EL PROVEEDOR”**, ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de **“EL PROVEEDOR”**.

Por lo anterior, no se le considerará a **“EL INSTITUTO”** como patrón, ni aún sustituto, y **“EL PROVEEDOR”**, expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.

“EL PROVEEDOR” se obliga a liberar a **“EL INSTITUTO”** de cualquier reclamación de índole laboral o de seguridad social que sea presentada por parte de sus trabajadores, ante las autoridades competentes.

VIGESIMA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.- En cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, **“EL PROVEEDOR”** o **“EL INSTITUTO”** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en **“EL INSTITUTO”** solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

La solicitud se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además hará referencia al número de Contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y el monto del Contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

VIGÉSIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, "EL INSTITUTO" podrá celebrar por escrito convenio modificatorio, al presente Contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

PRÓRROGAS.- Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo de entrega originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a "EL INSTITUTO", todo lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. "EL PROVEEDOR" puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los anexos y obligaciones consignada en el presente Contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el Contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación, son rubricados de conformidad por "LAS PARTES" y forman parte integrante del presente Contrato.

- Anexo 1 (uno)** "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo"
- Anexo 2 (dos)** "Anexo Técnico y Términos y Condiciones"
- Anexo 3 (tres)** "Propuesta Técnica-Económica y Acta de Adjudicación"
- Anexo 4 (cuatro)** "Microsoft Corporation, Anexo II Apartado F1 del Contrato Marco"

VIGÉSIMA TERCERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- "LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente Contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, y supletoriamente, al Código Civil Federal, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.

VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato No
P7M0001

Previa lectura y debidamente enteradas **“LAS PARTES”** del contenido, alcance y fuerza legal del presente Contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, el día **06 de enero de 2017**, quedando un ejemplar en poder de **“EL PROVEEDOR”** y los restantes en poder de **“EL INSTITUTO”**.

“EL INSTITUTO”
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL



JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS
Apoderado Legal

“EL PROVEEDOR”
MICROSOFT CORPORATION



ALEJANDRO MARTÍNEZ RAMOS
Apoderado legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO



GABRIEL ARTURO BARRÓN MONTIEL
Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal

COFV/AHG/GFHL





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

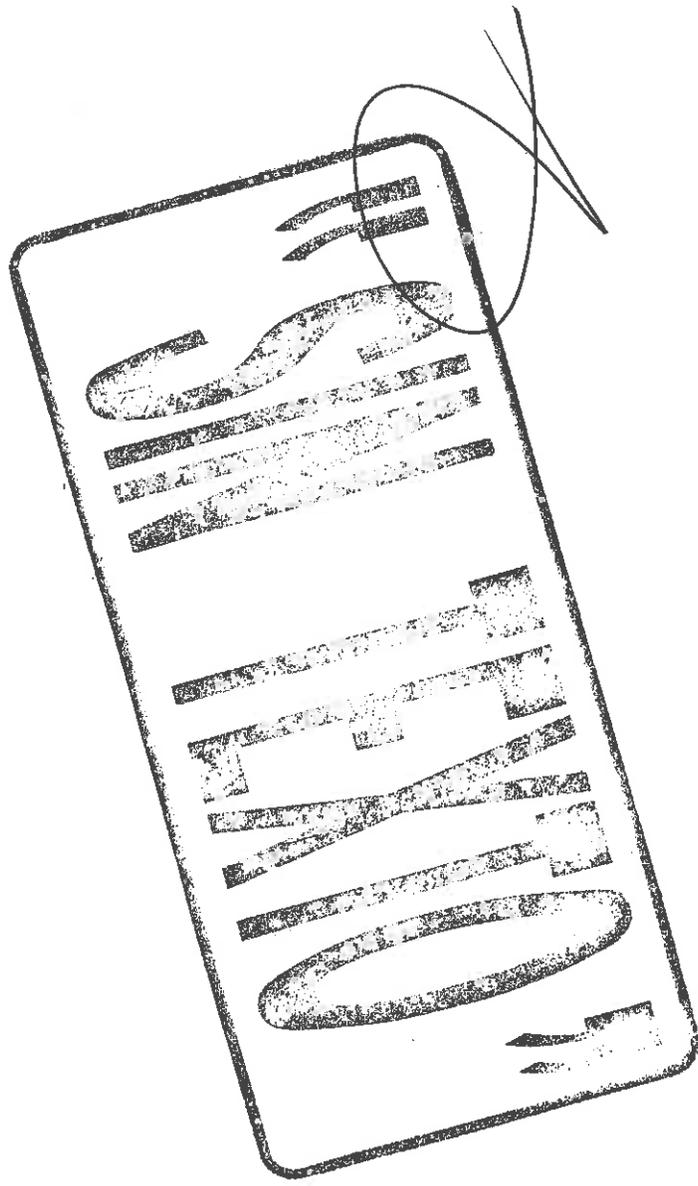
Contrato N°
P7M0001

ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



~~S~~



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

0032

FOLIO: 000002922-2017

Dictamen de Inversión
 Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Oficinas Centrales
580000 Coord de Servici Administra

Concepto: OFICIO NO. 1717 RECIBIDO EL 24/10/2016 PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE DERECHO DE USO DE PRODUCTOS MICROSOFT (LICENCIAMIENTO) Y SOPORTE TÉCNICO A LOS PRODUCTOS", PARA EL EJERCICIO 2017.

Fecha Elaboración: 24/10/2016

Total Comprometido (en pesos): \$ 192,398,100.00
Cuenta: 42082412 Mant.y actual.lc.corpor.y pro
Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
192,398.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Milenium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Jessica Miranda Vega

Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

ANEXOS

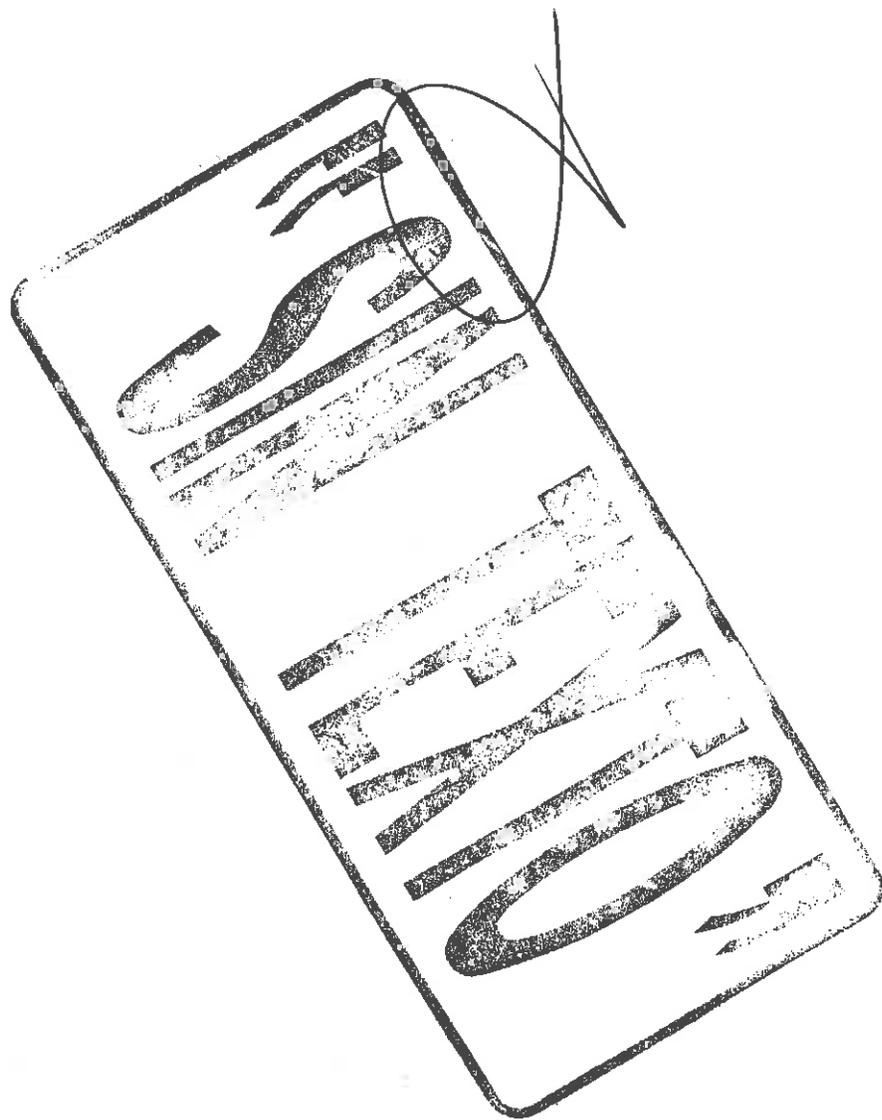
IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): _____

DIVISION DE CONTRATOS

SE EMITE SUJETO A LAS CIFRAS DEFINITIVAS QUE APRUEBE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS PARA EL IMSS, RAZÓN POR LA CUAL EL IMPORTE DEBERÁ RATIFICARSE UNA VEZ QUE SE TENGA EL PRESUPUESTO APROBADO PARA EL EJERCICIO 2017.

Clave: 6170-009-001





A small, stylized handwritten mark or signature, possibly a cross or a specific character, located in the bottom right corner of the page.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

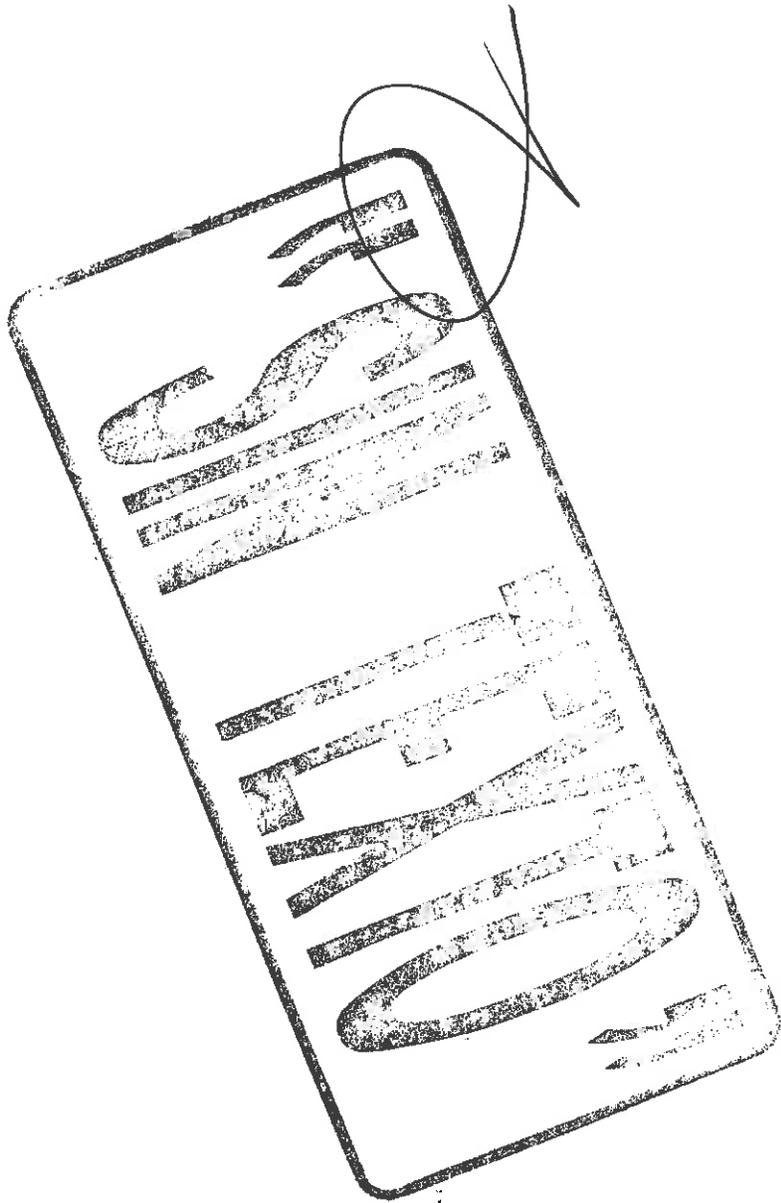
Contrato N°
P7M0001

ANEXO 2

"ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 24 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



~~S~~



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 1 DE 1

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

0030

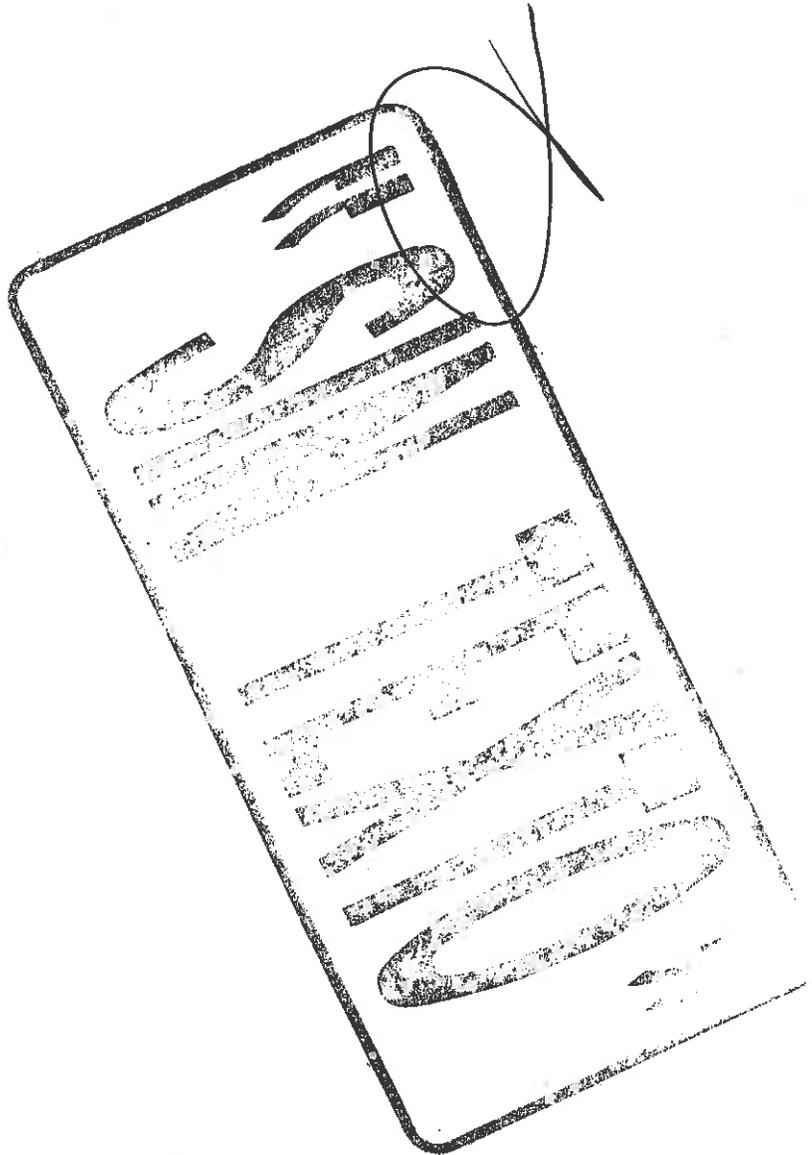
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO

DERECHO DE USO DE PRODUCTOS MICROSOFT (LICENCIAMIENTO) Y
SOPORTE TÉCNICO A LOS PRODUCTOS.

2017

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



A small, stylized signature or mark located in the bottom right corner of the page. It consists of a few sharp, intersecting lines.



0029

Contenido

1. Objetivo del Documento.....	2
2. Objetivo	2
3. Alcance.....	2
4. Requerimientos técnicos.....	2
a) Funcionales	2
4.1. Derecho de uso de productos Microsoft (Licenciamiento).....	2
4.2. Servicio de Soporte Técnico Premier.....	2
4.2.1. Componentes	4
4.2.1.1. Soporte de Resolución de Problemas.....	4
4.2.1.2. Asistencia de Soporte.....	4
4.2.1.3. Asistencia de Soporte a los Servicios.....	5
4.2.1.4. Revisiones a los Servicios.....	5
4.2.1.5. Servicios de Información.....	6
4.2.1.6. Personal en Sitio.....	6
4.2.1.7. Administrador de Cuenta de Soporte (TAM Technical Account Manager).....	7
4.2.1.8. Generales.....	7
4.3. Soporte Proactivo	7
b) No funcionales.....	8
5. Especificaciones técnicas	8
6. Perfil del Proveedor	11
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable	12
8. Cronograma de actividades	13
9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse	15
10. Requerimientos de arquitectura tecnológica	17
11. Restricciones e interfaces con otros elementos	17
12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación	18

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
1.0	Octubre 2016	Elaboración del documento	Ing. Hermilo Salas Morales
2.0	Noviembre 2016	Final	Ing. Hermilo Salas Morales Ing. Gabriel Arturo Barrón Montiel

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 2 DE 18

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

1. Objetivo del Documento

Elaborar el Anexo Técnico que contenga los requerimientos y las especificaciones técnicas del bien o servicio de TIC que se pretenda contratar.

2. Objetivo

Contar con el derecho de uso para los productos Microsoft, así como el soporte técnico que coadyuven y faciliten las actividades del personal y de los objetivos del mismo Instituto Mexicano del Seguro Social ("EL INSTITUTO"), contratando para este fin, este servicio con la empresa Microsoft Corporation.

Cumpliendo de esta forma con lo establecido en la normatividad relacionada con Derechos de Autor.

3. Alcance

El Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con una base instalada de 165,161 computadoras de escritorio y laptop (de acuerdo a las adquisiciones realizadas en "EL INSTITUTO"), que requieren los usuarios de dichos dispositivos el uso de productos Microsoft, para el desarrollo de sus funciones tales como son herramientas de productividad para oficinas, diagramación, administración de proyectos y los accesos a servicios de identidad, mensajería instantánea, antivirus y correo electrónico, entre otros; así mismo, cuenta con 4,126 servidores con Sistema Operativo Microsoft Windows Server, así como software para el manejo de correo electrónico, portales de colaboración, administración corporativa de proyectos, software para control de versiones de código fuente, bases de datos y desarrollos de aplicaciones en tecnologías .NET.

Por lo anterior, "EL INSTITUTO" requiere de un servicio que le permita contar con el derecho de uso de los programas Microsoft, así como el soporte técnico, logrando mantener regularizado los productos Microsoft que utiliza permitiendo también la actualización a nuevas versiones durante la vigencia del contrato.

4. Requerimientos técnicos

En caso de que el Instituto requiera, solicitar servicios adicionales tanto de derecho de uso de productos Microsoft como de Soporte Premier y/o Soporte Proactivo, este se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el contrato Marco Vigente.

a) Funcionales

4.1. Derecho de uso de productos Microsoft (Licenciamiento)

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



0028

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor le proporcione durante la vigencia del contrato el derecho de uso de los productos Microsoft para su instalación en computadoras personales, laptops y servidores; permitiendo con esto dar la continuidad de la operación diaria de "EL INSTITUTO"; cumpliendo de esta forma con lo establecido en la normatividad relacionada con Derechos de Autor.

El proveedor se obliga a que una vez otorgado el derecho de uso de los productos Microsoft, este deberá ser bajo un esquema de suscripción en sitio por la vigencia del contrato. El derecho de uso NO contempla la propiedad de la licencia por parte de "EL INSTITUTO" al finalizar el contrato.

Los productos de cómputo que deben ser incluidos son los siguientes:

- Aplicaciones de Escritorio:
 - Suite Office Professional
 - Project
 - Visio
 - Mensajería Instantánea (Lync)
 - Licencia de acceso con la funcionalidad o servicios relacionados con: Exchange Server, Windows Server, SharePoint Server, System Center Endpoint Protection y Configuration Manager y Team Foundation Server, Intune y PowerBi.
- Aplicaciones para Servidores:
 - Windows
 - SQL
 - Exchange
 - SharePoint.
 - Lync
 - Team Foundation
 - System Center
 - Forefront Identify Manager
- Herramientas de desarrollo:
 - Visual Studio Ultimate.
 - Visual Studio MSDN Plataform
 - Visual Studio Team Foundation Server Cliente de Acceso

El alcance de los servicios de licenciamiento deberá incluir durante la vigencia del contrato del Servicio a los productos Microsoft el cual debe consistir en:

- a) **Actualización de versiones del licenciamiento:** Se refiere al derecho que tiene "EL INSTITUTO" de contar con las últimas versiones de los productos Microsoft, así como versiones anteriores disponibles.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



b) **Parches y Updates:** Son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos, puede referirse a código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

4.2. Servicio de Soporte Técnico Premier

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor proporcione durante la vigencia del contrato el Soporte Premier que permita mantener funcionando las soluciones y/o servicios basados en productos Microsoft, las cuales soportan las operaciones sustantivas y adjetivas de "EL INSTITUTO", permitiendo tener la plataforma operando bajo las mejores prácticas establecidas por Microsoft.

4.2.1. Componentes

4.2.1.1. Soporte de Resolución de Problemas.

En caso de presentarse problemas en la operación de los productos Microsoft, el proveedor deberá proporcionar durante la vigencia del contrato la asistencia para atender y solucionar problemas con síntomas específicos.

El Soporte de Resolución de Problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días a la semana, durante la vigencia del contrato. Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica y/o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.

El Soporte de Resolución de Problemas considera:

Atención de Incidentes. En caso de presentarse durante la vigencia del contrato problemas en los productos Microsoft, "EL INSTITUTO" realizará una solicitud de atención de incidentes, el cual se define como un caso de soporte único, que requiere de un esfuerzo para resolverlo hasta su solución. Si es necesario, se realizará una visita en sitio las horas empleadas deberán de considerarse dentro las horas contratadas por "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO" definirá el nivel inicial de gravedad previa consulta con Microsoft; asimismo, podrá solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento. Los grados de severidad y los tiempos estimados de atención se enlistan a continuación:

1 Envío exclusivamente por teléfono	Impacto catastrófico sobre el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente• Necesita atención inmediata	<ul style="list-style-type: none">• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos• Recursos Microsoft en sitio lo antes posible.• Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana• Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producto• Notificación de Altos Ejecutivos de Microsoft
----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



0027

A. Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Pérdida o degradación significativa de servicios de TI• Necesita atención dentro de 1 hora	<ul style="list-style-type: none">• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos• Recursos Microsoft sitio según sea necesario.• Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana• Notificación de Altos Directivos de Microsoft
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas.• Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina	<ul style="list-style-type: none">• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos• Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente
C Envío por teléfono o a través de Internet	Impacto mínimo en el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI.• Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	<ul style="list-style-type: none">• 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos• Esfuerzos exclusivamente durante Horas de Oficina

4.2.1.2. Asistencia de Soporte.

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor le proporcione durante la vigencia del contrato de la Asistencia de Soporte que le brinde asesoría y orientación de corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Soporte de Resolución de Problemas, así como para consultas de asistencia para facilitar el diseño, desarrollo e implementación de soluciones y/o servicios basados en productos Microsoft. El Recurso de Administración de la Cuenta del Soporte trabajará con su contraparte en "EL INSTITUTO" para determinar sus necesidades específicas de Asistencia de Soporte y la ejecución de revisiones a la infraestructura.

De forma indistinta el componente de Asistencia de Soporte considerará que el proveedor debe atender temas de Infraestructura como temas relativos a los productos Microsoft.

4.2.1.3. Asistencia de Soporte a los Servicios.

El proveedor deberá proporcionar al Instituto durante la vigencia del contrato la Asistencia de Soporte a los Servicios, conforme los solicite "EL INSTITUTO", la cual incluye asesoría, orientación y transferencia de conocimientos con el propósito de ayudar a "EL INSTITUTO" a mantener estable la operación de los servicios y/o soluciones basadas en productos Microsoft de forma tal que se eviten los casos comunes de soporte reactivo y se reduzca la posibilidad de interrupciones de los servicios, relacionados de manera enunciativa más no limitativa con:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 6 DE 18

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

- Directorio Activo
- Exchange
- Microsoft Lync
- Sistemas Operativos Microsoft
- System Center
- SQL Server
- SharePoint
- Suite de Oficina
- Forefront Identify Manager
- Intune
- PowerBi

Las versiones soportadas de los productos pueden consultarse en el sitio de Ciclo de Vida de los Productos Microsoft, en la dirección <http://support2.microsoft.com/gp/lifeselectindex>

4.2.1.4. Revisiones a los Servicios.

En caso de requerirlo "EL INSTITUTO" solicitará que dentro del Soporte Técnico Premier, el proveedor proporcione durante la vigencia del contrato y a solicitud expresa una evaluación a:

- i. servicio y/o solución basada en productos Microsoft que fue implementada, migrada y/o actualizada; y/o
- ii. a la arquitectura tecnológica definida. Emitiendo al finalizar la evaluación un documento que contemple las recomendaciones relacionados con el diseño, desarrollo e implementación de la solución y/o servicio basada en productos Microsoft actuales o planificadas.

4.2.1.5. Servicios de Información.

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor le proporcione durante la vigencia del contrato una URL donde tenga acceso a la información técnica sobre los productos Microsoft; así como acceso a herramientas de soporte que le ayudarán a implementar y operar los productos Microsoft.

4.2.1.6. Personal en Sitio.

Durante la vigencia del contrato y derivado de la solicitud de servicios por parte de la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP), se requiere de un Servicio de Soporte en sitio con la finalidad de dar atención a los requerimientos de "EL INSTITUTO", solucionar las fallas y/o problemas que se presenten en los productos Microsoft. Dichos recursos deberán de realizar al menos las siguientes actividades:

- Soporte, monitoreo y troubleshooting.
- Apoyo para la mitigación de riesgos.
- Transferencia de conocimiento

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



0026

- Asistencia para actualizaciones de seguridad o service packs
- Revisiones a la infraestructura que soporta los servicios y/o soluciones.

Para proporcionar este servicio "EL INSTITUTO" requiere que el proveedor asigne recursos en sitio en las instalaciones que les asigne la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) dependiente de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

Los días laborables para el proveedor serán aquellos que sean para "EL INSTITUTO".

4.2.1.7. Administrador de Cuenta de Soporte (TAM Technical Account Manager)

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor asigne durante la vigencia del contrato un recurso que realice la gestión de los requerimientos de "EL INSTITUTO" y de los servicios de soporte a contratar. Dicho recurso deberá al menos realizar las siguientes actividades:

- Ser el vocero de Microsoft para "EL INSTITUTO".
- Realizar las gestiones internas para realizar el escalamiento de:
 - Problemas relacionados al funcionamiento de los productos.
 - Problemas en las implementaciones de soluciones y/o servicios.
- Presentar para aprobación a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) la matriz de escalamiento a los 10 días hábiles como máximo a partir de la fecha de firma del contrato. Es responsabilidad del proveedor elaborar la matriz de escalamiento.

4.2.1.8. Generales.

- Todos los servicios solicitados se suministrarán en las ubicaciones de "EL INSTITUTO" en la Cd. de México, D.F. y Monterrey.
- El proveedor prestará los servicios indicados anteriormente para todas las versiones soportadas de los productos Microsoft.
- Se tendrá derecho al soporte técnico premier durante la vigencia del contrato.
- A solicitud expresa de "EL INSTITUTO", el proveedor podrá acceder a la infraestructura de "EL INSTITUTO" por medio de un acceso remoto para analizar problemas. El personal del proveedor solamente accederá a los sistemas autorizados por "EL INSTITUTO". En caso de ser necesario y sin costo adicional el proveedor deberá proporcionar software para auxiliar en el diagnóstico y/o solución de problemas.

4.3. Soporte Proactivo

"EL INSTITUTO" podrá solicitar Soporte Proactivo para la implementación y personalización de tecnologías Microsoft.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



El proceso para devengar este soporte se realizara mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, con base a estos requerimientos, Microsoft desarrollara una propuesta de solución la cual deberá tener la siguiente información:

- **Objetivo.** Se refiere a que se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.
- **Alcance.** Se refiere hasta donde se abarcara dentro del proyecto, que actividades están incluidas como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad de "EL INSTITUTO".
- **Tiempo de desarrollo del proyecto.** Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá una duración específica.
- **Monto a devengarse del soporte.** Es el monto específico de inversión para el proyecto, el cual deberá representarse en unidades de soporte proactivo.

Con base en dicha propuesta "EL INSTITUTO", aprobará el uso de unidades de soporte proactivo mediante la firma del documento "orden de trabajo para soporte proactivo Microsoft". Posterior a la firma de este documento Microsoft iniciara la ejecución de las actividades correspondientes.

b) No funcionales

No aplica

5. Especificaciones técnicas

Licenciamiento Mínimo

Cantidad	Código Contrato	Código Proyecto	Perfil	Descripción
23,500	EASAAA-10842-Non-Specific EASU3J-00025-Non-Specific	AAA-10842 U3J-00025	Perfil 1- Suite de Oficina	Servicios Microsoft Office Professional Plus 2013, derechos de uso de Usuario para SharePoint (portal) Exchange (correo electrónico), Lync (mensajería instantánea), directorio activo, antivirus, y herramienta de administración.
49,000	EASR18-00095-Non-Specific EAS394-00520-Non-Specific EASM3J-00092-Non-Specific	R18-00095 394-00520 M3J-00092	Perfil 2- Licencias On premise	Derecho de uso para el correo electrónico, directorio activo y antivirus, en equipos de "EL INSTITUTO"
45,000	EASR18-00095-Non-Specific EASM3J-00092-Non-Specific	R18-00095 M3J-00092	Perfil 3 - Licencias Line Of Business	Derecho de uso para el directorio activo y antivirus, en equipos de "EL INSTITUTO"

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS #



0025

2,500	EASR18-00095-Non-Specific EAS394-00520-Non-Specific EAS6ZH-00396-Non-Specific EAS6YH-00575-Non-Specific EASM3J-00092-Non-Specific	R18-00095 394-00520 6ZH-00396 6YH-00575 M3J-00092	Perfil 4 - Licencias On premise	Derecho de uso para el directorio activo, antivirus, correo y mensajería instantánea en equipos de "EL INSTITUTO".
139	EAS7JQ-00341-Non-Specific	7JQ-00341	Licencias SQL Server Enterprise Core	Derecho de uso del manejador de Bases de datos, el cual sirve de soporte a sistemas de "EL INSTITUTO" como lo son Guarderías, portales Web, entre otros sistemas.
1,951	EAS7NQ-00302-Non-Specific	7NQ-00302	Licencias SQL Server Estándar Core	Derecho de uso del manejador de Bases de datos, el cual sirve de soporte para sistemas de "EL INSTITUTO" como lo son SIMF, SAIF, Intranet, entre otros.
2,261	EASP73-05897-Non-Specific	P73-05897	Windows Server Estándar	Derecho de uso de Sistemas Operativos Windows Server que sirven de soporte para sistemas de "EL INSTITUTO" como lo son los Portales Web, Guarderías, SIMF, SIAG, correo, Lync, entre otros.
2,261	EAST9L-00222-Non-Specific	T9L-00222	System Center Standard (End Point Protection)	Derecho de uso para la distribución de las firmas de antivirus en servidores.
11	EASH04-00232-Non-Specific	H04-00232	SharePoint Server	Derecho de uso de software de gestión de contenido para el soporte al portales de "EL INSTITUTO" como lo son el Portal Web, MAAGTIC-SI, Intranet, Transparencia Mexicana, entre otros.
8	EAS5HU-00215-Non-Specific	5HU-00215	Lync Server	Derecho de uso para el software que gestiona la Mensajería Instantánea en "EL INSTITUTO".
225	EASH30-00237-Non-Specific	H30-00237	Project Profesional	Derecho de uso para el software que gestiona archivos de proyecto
195	EASD86-01175-Non-Specific	D86-01175	Visio Estándar	Derecho de uso para el software que gestiona archivos de diagramación
134	EAS9JD-00050-Non-Specific	9JD-00050	Visual Studio Ultimate	Derecho de uso del software que sirve para el control de versiones de documentos o código de programación.
22	EAS395-02412-Non-Specific	395-02412	Exchange Server Enterprise	Derecho de uso del software con el que se administra el correo electrónico en "EL INSTITUTO".

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

Cantidad máxima	SICU Contrato Marco	No. de Producto	Perfiles de Usuario	Descripción
30	EAST6L-00237-Non-Specific	T6L-00237	System Center Data Center	Derecho de Uso de Sistemas Operativos Windows que sirven para soporte del Directorio Activo de "EL INSTITUTO"
30	EASP71-07280-Non-Specific	P71-07280	Windows Server Data Center	Derecho de Uso del software que gestiona la virtualización, respaldos, monitoreo y antivirus en servidores que sirven para soporte del Directorio Activo de "EL INSTITUTO"
5,000	EAS7WC-00112-Non-Specific	7WC-00112	Conexiones al gestor de identidades	Conexión al Gestor de Identidades para Directorio Activo
110	EAS7YY-00014-Non-Specific	YY-00014	Inteligencia de Negocios	Power BI Professional por usuario
1,100	EASU7U-00001-Non-Specific	U7U-00001	Seguridad de dispositivos y redes inalámbricas	Windows Intune, conexión de seguridad de redes por usuario y protección de dispositivos.
20	EAS3VU-00043-Non-Specific	3VU-00043	Conexión de Herramientas de Desarrollo	Licenciamiento Visual Studio MSDN Platform
50	EAS126-00169-Non-Specific	126-00169	Conexión de Herramientas de Desarrollo con Peoplesoft	Visual Studio Team Foundation Server Cliente de Acceso

Soporte Premier

Paquete Premier	Asistencia al Soporte (Horas)	Resolución de problemas (Horas)	Gestión del soporte (Horas)	Total de Horas
Premier Foundation 0	80	30	70	180
Add-On DSE	400			400
Add-On PAFE Nivel 2	1,200			1,200
Add-On SAM para Admin. PAFE			40	40
Add-On SA para servicios	3,378			3,378
Add-On SAM para servicios			1,089	1,089
Total	5,058	30	1,199	6,287

Donde:

- Asistencia al Soporte, se refiere a: otorgar soluciones Preventivas para reducir los riesgos antes de que se conviertan en situaciones críticas, Transferencia de conocimiento en la operación y gestión de la tecnología Microsoft.
- Resolución de Problemas se refiere a: Atención a incidentes, priorización, 7 días x 24 horas, 365 días al año, Dar continuidad al negocio minimizando el impacto en las caídas de los servicios Microsoft.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



0024

- Gestión del Contrato de Soporte, se refiere a: Gestión del Soporte Premier, Mantener estable la operación de la tecnología Microsoft en Producción.
- Premier Foundation 0, se refiere al paquete base de Soporte Premier que incluye las horas de Asistencia de Soporte, Resolución de Problemas y Gestión de Contrato descritas en la tabla anterior.

Definiendo lo anterior se especifica

Add-on (SAM)				
Add-on DSE 400	1	400	400	40
Add-on PAFE Nivel 2 400	3	400	1,200	

Las actividades relacionadas con el Servicio de Soporte Premier deberán ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato Marco. En caso de requerir servicios adicionales de Soporte Premier, "EL INSTITUTO" podrá solicitarlos conforme a lo establecido en el Contrato Marco.

El Add-On de PAFE se asignara con recursos de acuerdo a las tecnologías y plan de ejecución acordado entre "EL INSTITUTO" y Microsoft.

Soporte Proactivo

Donde,

Soporte Proactivo se refiere a: la implementación, personalización y mantenimiento de productos y Tecnologías Microsoft.

Las actividades relacionadas con el Servicio de Soporte Proactivo deberán ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato Marco.

"EL INSTITUTO" considera una bolsa de unidades de soporte proactivo de 120 a razón de una tarifa por unidad de \$135 USD, que deberán ser ejecutadas durante la vigencia del contrato, en caso de que "EL INSTITUTO" lo requiera se podrán hacer solicitudes adicionales a las unidades contratadas.

6. Perfil del Proveedor

Microsoft Corporation, es la compañía autorizada para otorgar licencias directamente a los clientes para el uso de software de Microsoft en México bajo los contratos Enterprise.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Por lo que, se requiere que el contrato se celebre con Microsoft Corporation, bajo el amparo del Contrato Marco, para la Adquisición de Licencias de Software de Diversas Funcionalidades y la Prestación de Servicios de Implementación y de Soporte Técnico relacionados con las mismas.

7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Se deberán formalizar los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos. Todos los documentos deben ser entregados en papel membretado de la Empresa; de manera impresa y en electrónico. Se entregará a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo:

ID	Concepto
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.
A	Derecho de uso de productos Microsoft
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal
B	Actualización de productos Microsoft.
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal

ID	Concepto
C	Soporte Técnico Premier. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off).
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre.
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier ➤ Debe contener al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">○ 3 Niveles de escalamiento.○ Cada nivel deberá contener al menos<ul style="list-style-type: none">● Nombre completo del personal asignado.● Puesto dentro de la empresa del personal asignado.● Correo electrónico del personal asignado.● Teléfono de la oficina del personal asignado.● Teléfono Celular del personal asignado.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



0023

c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo Técnico.
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. > Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.
D	Soporte Proactivo. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW - Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO").
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.
d.3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impresa y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre.

Microsoft Corporation deberá formalizar los siguientes entregables de los servicios requeridos a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo a efecto de dar por recibido los servicios.

8. Cronograma de actividades

1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	X								

A. Derecho de uso de productos Microsoft

a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.	X								

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 14 DE 18

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

B. Actualización de productos Microsoft.

ID	Concorto	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	X											

C. Soporte Técnico Premier

Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)

ID	Concorto	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO"	X											
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)	X											
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre			X		X			X				X
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier.	X											
c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo Técnico.	X											
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato.	X											

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



D. Soporte Proactivo

0022

Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de EL INSTITUTO" (bajo demanda).

d.1	Antes del inicio de los servicios, se deberá entregar una Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work)								
d.2	Entregar Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades								
d.3	Entregar documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.								
d.4	Entregar un Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre			X		X		X	X

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato
A	Derecho de uso de productos Microsoft	
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato
B	Actualización de productos Microsoft.	
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 16 DE 18

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

ID	Concepto	Nivel de Servicio
C	Soporte Técnico Premier. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)	
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier > Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado. 	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato
c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo técnico.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. > Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato

ID	Concepto	Nivel de Servicio
D	Soporte Proactivo. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)	Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW - Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO")	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICEP
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICEP

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



d.3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente

El proveedor deberá proporcionar a "EL INSTITUTO", el Servicio de Resolución de Problemas; considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención de acuerdo al Contrato Marco, Microsoft Corporation Anexo II Apartado FII "Tiempos de respuesta de Soporte y de Servicio.

1 Envío exclusivamente por teléfono	Impacto catastrófico sobre el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente• Necesita atención Inmediata	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos
A Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Pérdida o degradación significativa de servicios de TI• Necesita atención dentro de 1 hora	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas.• Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos
C Envío por teléfono o a través de Internet	Impacto mínimo en el negocio: <ul style="list-style-type: none">• Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI.• Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos

10. Requerimientos de arquitectura tecnológica

No aplica

11. Restricciones e Interfaces con otros elementos

No aplica

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 18 DE 18

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

ELABORÓ Y REVISÓ	VERIFICÓ
 Ing. Hermilo Sañas Morales División de Infraestructura de Cómputo Personal.	 Ing. Gabriel Arturo Barrón Montiel Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal.

APROBO
 Lic. Omar Saúl Hernández García Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 1 DE 1

Formato APCT F04

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Términos y Condiciones "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte
Técnico a los Productos"

0020

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

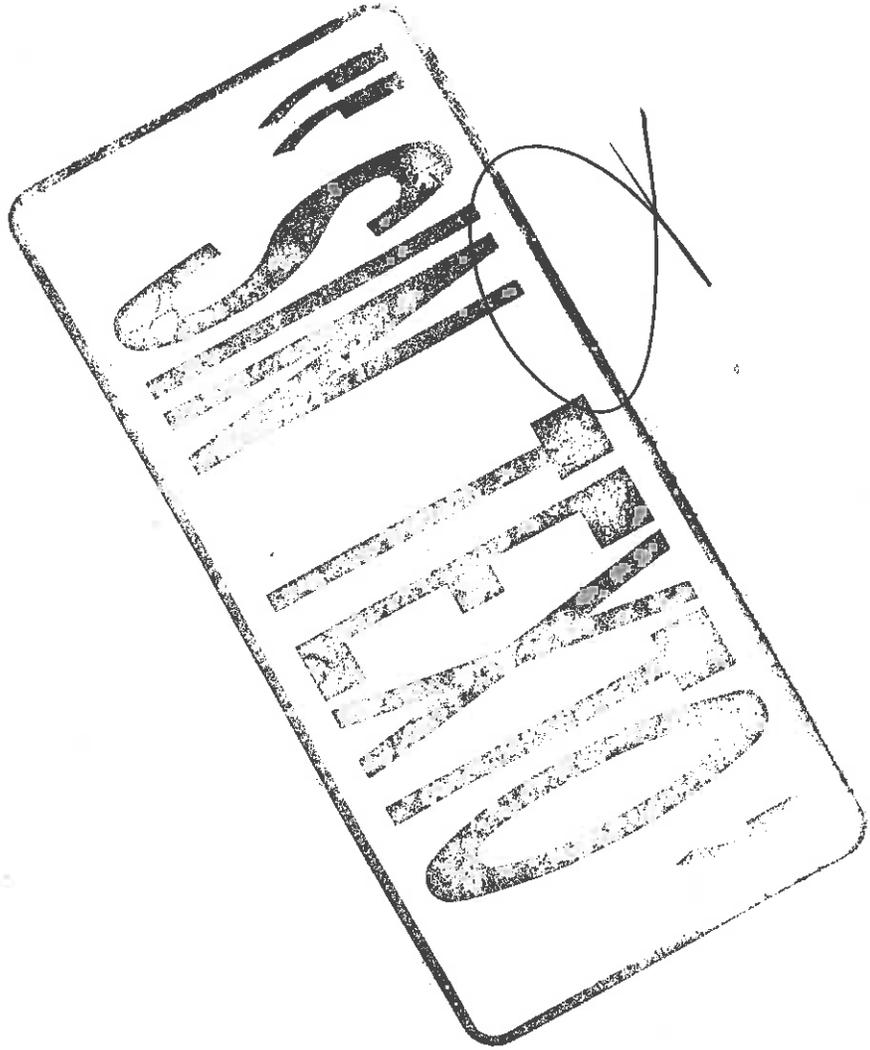
TÉRMINOS Y CONDICIONES

**DERECHO DE USO DE PRODUCTOS MICROSOFT
(LICENCIAMIENTO) Y SOPORTE TÉCNICO A LOS PRODUCTOS.**

2017

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

3100



~~S~~



1. Objetivo del documento

Establecer las necesidades y condiciones de entrega para el proyecto denominado "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos".

2. Premisa

Las bases de datos, aplicaciones y cualquier otro tipo de información utilizadas en el suministro de los servicios o a la que se tenga acceso derivado de la naturaleza de los mismos, que sean propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social ("EL INSTITUTO") continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo. En ese sentido, el proveedor se obliga a utilizarlas exclusivamente para cubrir los servicios requeridos.

El proveedor deberá presentar como parte de su propuesta técnica escrito firmado por su representante legal respecto de las obligaciones de confidencialidad, las cuales estarán sujetas a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o por la Ley correlativa aplicable a "EL INSTITUTO".

3. Nombre del proyecto

Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a sus Productos.

4. Objetivo del proyecto

Contar con el derecho de uso de los productos Microsoft (Licenciamiento), así como el soporte técnico que apoye en la evaluación preventiva y resolución de problemas de las soluciones que operan bajo la plataforma Microsoft.

5. Derecho a actualizaciones

Microsoft entregará un documento donde se indique la URL (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) donde se podrán descargar las actualizaciones a los productos Microsoft.

a) **Actualización de versiones del licenciamiento:** Se refiere al derecho que tiene "EL INSTITUTO" de contar con las últimas versiones de los productos Microsoft; así como versiones anteriores disponibles.

b) **Parches y Updates:** Son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos, puede referirse a código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



0019

Índice

1.	Objetivo del documento	1
2.	Premisa.....	2
3.	Nombre del proyecto.....	2
4.	Objetivo del proyecto	2
5.	Derecho a actualizaciones	2
6.	Programa de entregas	3
7.	Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones.....	5
8.	Visitas a instalaciones.....	5
9.	Tipo de Abastecimiento requerido.....	5
10.	Garantías	5
11.	Soporte a fallas	6
12.	Tiempos de respuesta de soporte y de servicio	6
13.	Niveles de servicios	7
14.	Condiciones de Pago.....	9
15.	Penas Convencionales aplicables.....	13
16.	Deducciones	17
17.	Entregables.....	19
18.	Condiciones de aceptación	20
19.	Confidencialidad	21
20.	Propiedad intelectual.....	22
21.	Método de Evaluación de propuestas	22
22.	Funcionarios Públicos de la DIDT participantes en el proceso de adquisición.....	22
23.	Vigencia del Contrato.....	22
24.	Vigencia del Servicio.....	22
25.	Administrador del Contrato.....	23
26.	Mecanismos de control para la Administración del Contrato	23
27.	Firmas de formalización del documento	24

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción de la actualización	Elaborado por
1.0	Octubre 2016	Elaboración del documento	Ing. Hermilo Salas Morales
2.0	Noviembre 2016	Final	Ing. Hermilo Salas Morales Ing. Gabriel Arturo Barrón Montiel

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



0018

6. Programa de entregas

Se deberán formalizar los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos. Todos los documentos deben ser entregados en papel membretado de la Empresa.

1	Matriz de escaificación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	X																	

A. Derecho de uso de productos Microsoft

a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.	X																	

B. Actualización de productos Microsoft.

b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	X																	

C. Soporte Técnico Premier

Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 4 DE 24

Formato APCT F04

VERSIÓN 4.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Términos y Condiciones "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"**

c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO".	X																
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off).	X																
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre.			X			X				X						X	
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier.	X																
c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier", descrito en el Anexo Técnico.	X																
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato.	X																

D. Soporte Proactivo

Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)

d.1	Antes del inicio de las actividades de los servicios, se deberá entregar una Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work)																	
d.2	Entregar Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades																	
d.3	Entregar documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el																	

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



0017

	área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo																		
d.4	Entregar un Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al termino del trimestre			X			X					X							X

7. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

Se deberá presentar apostillado del proveedor que lo acredite como Proveedor único autorizado a comercializar a entidades de la Administración Pública los productos Microsoft bajo la modalidad que oferte (Enterprise Agreement).

8. Visitas a instalaciones

No aplica, derivado de que se contrata derecho de uso de licencias y soporte técnico a los productos Microsoft.

9. Tipo de Abastecimiento requerido

- 1) El Derecho de uso de software se reflejara en el documento que certifique el Derecho de uso de licencias.
- 2) Las actualizaciones a los productos Microsoft se realizarán de acuerdo a las condiciones que "EL INSTITUTO" requiera durante la vigencia del contrato.
- 3) Soporte Premier y Proactivo de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda).

10. Garantías

El proveedor se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento y numeral 75 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de "EL INSTITUTO" demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato Adjudicado, el proveedor se compromete a entregar, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios la garantía, de conformidad con el artículo 103

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto máximo por el que se adjudica el contrato, a favor de "EL INSTITUTO".

Devolución de garantías

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por escrito en papel membretado del proveedor; el cual debe ir dirigido a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de fianza correspondiente, dicha autorización se entregará al proveedor, siempre y cuando demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato, únicamente podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito otorgado por la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP).

Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.
- Además de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.

11. Soporte a fallas

El proveedor tendrá que atender durante la vigencia de los servicios, cualquier incidente que se presente sobre servicio ofertado. Lo anterior conforme a lo establecido en el anexo técnico y lo establecido en este documento.

12. Tiempos de respuesta de soporte y de servicio

El proveedor deberá proporcionar a "EL INSTITUTO" el Servicio de Resolución de Problemas; considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención:

ANEVOS
DIVISION DE CONTRATOS



0016

<p>1 Envío exclusivamente por teléfono</p>	<p>Impacto catastrófico sobre el negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda razonablemente continuar • Necesita atención inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft en sitio lo antes posible. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producto • Notificación de Altos Ejecutivos de Microsoft
<p>A. Envío exclusivamente por teléfono</p>	<p>Impacto crítico en el negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora 	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos de Microsoft
<p>B Envío por teléfono o a través de la Web</p>	<p>Impacto moderado en el negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente
<p>C Envío por teléfono o a través de Internet</p>	<p>Impacto mínimo en el negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos • Esfuerzos exclusivamente durante Horas de Oficina

"EL INSTITUTO" definirá el nivel inicial de gravedad previa consulta con el proveedor; asimismo, podrá solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento.

13. Niveles de servicios

1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato
A	Derecho de uso de productos Microsoft	
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 8 DE 24

Formato APCT F04

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Términos y Condiciones "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

B	Actualización de productos Microsoft.	
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato
C	Soporte Técnico Premier. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)	
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier ➤ Debe contener al menos lo siguiente: ○ 3 Niveles de escalamiento. ○ Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato
c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo Técnico.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➤ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato
D	Soporte Proactivo Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)	Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.

DIVISION DE CONTRATOS



0015

d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO")	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP
d.3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente

El proveedor deberá proporcionar a "EL INSTITUTO" el Servicio de Resolución de Problemas; considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención, de acuerdo al Contrato Marco Microsoft Corporation, Anexo II Apartado C, "Tiempos de respuesta de Soporte y de Servicio".

1 Envío exclusivamente por teléfono	Impacto catastrófico sobre el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente • Necesita atención inmediata 	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos
A. Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora 	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina 	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos
C Envío por teléfono o a través de Internet	Impacto mínimo en el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina 	• 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos

14. Condiciones de Pago

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



Como se establece en el numeral 25 Administrador del Contrato del presente documento, el administrador de contrato, será el servidor público responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el contrato que para tal efecto se celebre.

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, es decir, el Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal, que reciba cada uno de "Los Servicios" y que será responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en "EL INSTITUTO".

Para proceder a la liberación de pago, el Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal o el Servidor Público que para tal efecto haya designado el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, será responsable de la supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo del proveedor, así como de la ejecución, validación, técnica y administrativamente de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por el proveedor se cumplieron en tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto, procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago al proveedor será la estipulada en los contratos y quedará sujeta a las condiciones que establezcan las mismas; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de certificado de licencia o de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

Se cuenta con un presupuesto mínimo como compromiso de pago por los servicios "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos", por un importe mínimo de **\$8'661,458.98 USD (ocho millones seiscientos sesenta y un mil cuatrocientos cincuenta y ocho 98/100 dólares americanos)** y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de **\$10'303,765.95 USD (diez millones trescientos tres mil setecientos sesenta y cinco 95/100 dólares americanos)**.

- a) Para el costo por el servicio del Derecho de uso de Software Microsoft, se pagará la cantidad mínima de **\$7'919,099.98 USD (Siete millones novecientos diecinueve mil noventa y nueve 98/100 dólares americanos)**, pagado en una sola exhibición entregado el certificado de la licencia de uso de software Microsoft a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, se podrán hacer solicitudes adicionales de productos por parte de "EL INSTITUTO" de así requerirlo, el pago adicional será a mes vencido, en una sola exhibición después de entregado el certificado de la licencia de uso de software Microsoft adicional correspondiente y se podrán emitir varias facturas de acuerdo a las solicitudes adicionales realizadas.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Términos y Condiciones "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

0014

- i. Cuando se hagan solicitudes adicionales de derecho de uso de licenciamiento únicamente para la suite de productividad de los clientes de escritorio denominada como Off365PE3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr, se pagará la parte proporcional a partir del mes en que se realice la solicitud adicional y hasta el término de la vigencia del contrato correspondiente, los precios unitarios por los productos licenciados serán de acuerdo al Contrato Marco correspondiente. Para estas solicitudes adicionales no se pagará el producto denominado CoreCALBridgeOff365 ALNG LicSAPk MVL DvcCAL, lo cual le permitirá a "EL INSTITUTO" mantener su base de derecho de uso de licencias sin duplicarse en ningún sentido.
- b) Para el caso del servicio de Soporte Técnico Proactivo se pagará la cantidad mínima de **\$16,200.00 USD (Dieciséis mil doscientos 00/100 dólares americanos)**, lo cual ampara un total de 120 unidades de Soporte Proactivo, Microsoft de acuerdo a las solicitudes expresas por la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP), presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.
- El Soporte Proactivo se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.
- En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Proactivo, se redondeará a la unidad inmediata inferior. El Soporte Proactivo se facturará mensualmente de acuerdo a las Órdenes de Trabajo (WO), entregadas o por fases del proyecto de acuerdo a lo especificado en la misma.
- En caso de así requerirlo "EL INSTITUTO" podrá adicionar unidades de acuerdo a lo estipulado en el Contrato Marco correspondiente, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Proactivo serán de acuerdo al Contrato Marco correspondiente; sin embargo para el pago de las unidades adicionales Microsoft presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.
- El Soporte Proactivo adicional se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.
- c) Para el costo por el servicio de Soporte Técnico Premier, se pagará la cantidad mínima de **\$726,159.00 USD (Setecientos veintiséis mil ciento cincuenta y nueve 00/100 dólares americanos)**. Este servicio se facturará de acuerdo a lo estipulado en el anexo de soporte premier correspondiente.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 12 DE 24

Formato APCT F04

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Términos y Condiciones "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

En caso de así requerirlo, "EL INSTITUTO" podrá solicitar horas adicionales o paquetes de acuerdo a lo estipulado en el Contrato Marco correspondiente, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Premier serán de acuerdo al Contrato Marco correspondiente; sin embargo, para el pago de las horas adicionales Microsoft presentara el soporte documental que muestre la ejecución de los trabajos solicitados. Los servicios adicionales se facturarán en una sola exhibición.

En caso de que "EL INSTITUTO" no requiera horas adicionales si no un paquete de Servicio de Soporte Técnico Premier conforme a lo establecido en el Contrato Marco, los servicios adicionales se facturarán en una sola exhibición al momento de iniciar los servicios.

Derecho de Uso de productos (licenciamiento) y Servicios que proporcione Microsoft, se cotizarán en dólares de los Estados Unidos de América (U.S.D.) y se pagará mediante transferencia de fondos a la cuenta bancaria que Microsoft indique en su momento.

El proveedor deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, situada en la calle de Tiburcio Montiel No. 15, PB, Col. San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F., en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- Original y copia de la factura que expida Microsoft Corporation, a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., y R.F.C. IMS-421231-145; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios,
- Original y Copia de la documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción de "EL INSTITUTO" (Acta Entrega-Recepción de los Servicios).
- Carta firmada por el representante legal, en la cual haga del conocimiento de "EL INSTITUTO" la cuenta bancaria a la que se efectuará la transferencia electrónica bancaria correspondiente.
- Nota de crédito (en caso de que aplique) a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.
- Presentará Orden de Ingreso (Nota de Crédito) (en caso de que aplique para Soporte Técnico Premier) dentro de los primeros 10 días hábiles después de la fecha del Acta Entrega-Recepción de los Servicios del trimestre firmada, a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados, en caso de no entregar la Orden de ingreso (Nota de Crédito) correspondiente al plazo citado en este

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



0013

punto, se aplicara la ejecución de garantía.

En caso de que el proveedor presente sus facturas con errores o deficiencias, estos se harán saber por parte de "EL INSTITUTO" dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará, debiendo presentar nuevamente toda la documentación mencionada anteriormente (en original y/o copia, según corresponda).

15. Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 79, 80 y 81 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de "EL INSTITUTO". La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

Numeral 79 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de "EL INSTITUTO" cita "El importe que se aplique por concepto de penas convencionales, únicamente será por atraso en la entrega de bienes, prestación de servicios o en su caso, por atraso en el canje de bienes, será del 2.5% del monto de lo incumplido por cada día de atraso.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes (certificado de licencias) o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los servicios entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso sobre los siguientes conceptos:

1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento entre 12. (que son los meses de servicio)
A	Derecho de uso de productos Microsoft			
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento
B	Actualización de productos Microsoft			

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 14 DE 24

Formato APCT F04

VERSIÓN 4.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Términos y Condiciones "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"**

Concepto	Final de Servicio	Unidad de medida	Penalización
b.1 Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento
C Soporte Técnico Premier Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)			
c.1 Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.2 Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.3 Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.4 Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier ➤ Debe contener al menos lo siguiente: ○ 3 Niveles de escalamiento. ○ Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.5 Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo Técnico	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



0012

c.6	<p>Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana.</p> <p>> Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.</p>	<p>Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato</p>	<p>Día de atraso</p>	<p>2.5% sobre la factura de Soporte Premier</p>
D	<p>Soporte Proactivo Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)</p>	<p>Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.</p>		
d.1	<p>Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW - Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO").</p>	<p>Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP</p>	<p>Día de atraso</p>	<p>2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto</p>
d.2	<p>Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.</p>	<p>Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP</p>	<p>Día de atraso</p>	<p>2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto</p>
d.3	<p>Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.</p>	<p>Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.</p>	<p>Día de atraso</p>	<p>2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto</p>
d.4	<p>Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al termino del trimestre.</p>	<p>Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente</p>	<p>Día de atraso</p>	<p>2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto</p>

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 16 DE 24

Formato APCT F04

VERSIÓN 4.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Términos y Condiciones "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"**

Adicionales		Penalización		
Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a Demanda	
A	Derecho de uso de productos Microsoft			
A1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento adicional
B	Actualización de productos Microsoft.	No aplica		
C	Soporte Técnico Premier Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)			
C1	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier adicional
D	Soporte Proactivo Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)	Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.		
D1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW - Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente)	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
D2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DICP	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
D3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto

ANEXOS

COMISION DE CONTRATOS



0011

D4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	----------------------------------------------

El proveedor acreditará a "EL INSTITUTO", el importe relativo a la Pena Convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

16. Deducciones

El proveedor acreditará a "EL INSTITUTO", el importe relativo a las deducivas a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente. Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento.

En caso que "EL INSTITUTO" lo determine, el proveedor acreditará a "EL INSTITUTO" el importe relativo a las deducivas sobre el servicio de soporte premier, el cual se pagó de forma anual y por adelantado al inicio del contrato, a través de la presentación de una Orden de Ingreso (Nota de Crédito), las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento.

Se aplicarán deducciones a los siguientes conceptos derivados de los distintos rubros que componen los Servicios Profesionales:

- Las deducciones se aplicaran de los montos relativos al costo por el servicio de Soporte Técnico Premier.

Niveles de Servicio para el Soporte Técnico de Primer Nivel (Resolución de Problemas)

El proveedor deberá proporcionar a "EL INSTITUTO" el Servicio de Resolución de Problemas, considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención, de acuerdo al Contrato Marco Microsoft Corporation Anexo II Apartado FII, "Tiempos de respuesta de Soporte y de Servicio".

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 18 DE 24

Formato APCT F04

VERSIÓN 4.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Términos y Condiciones "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"**

Gravedad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft	Deducción
1 Envío exclusivamente por teléfono	Impacto catastrófico sobre el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente • Necesita atención inmediata 	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos	0.5% por cada hora de retraso y como máximo al 5% del componente del Servicio de Resolución de Problemas
A. Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora 	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos	0.5% por cada hora de retraso y como máximo al 5% del componente del Servicio de Resolución de Problemas
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina 	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos	0.5% por cada hora de retraso y como máximo al 5% del componente del Servicio de Resolución de Problemas
C Envío por teléfono o a través de Internet	Impacto mínimo en el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina 	• 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos	0.5% por cada hora de retraso y como máximo al 5% del componente del Servicio de Resolución de Problemas

El personal asignado por Microsoft, deberá de presentarse en la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP), como máximo, 15 días hábiles ~~contados a partir de la~~

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



0010

solicitud de servicio solicitado por la DICP, y de la confirmación de la disponibilidad del recurso por Microsoft, la solicitud del servicio puede ser por correo electrónico o documento oficial por el cual se pida el servicio correspondiente. El personal de la DICP, presentará al personal designado por Microsoft en el área donde se realizará el servicio para que se acuerden los entregables correspondientes.

El proveedor acreditará a "EL INSTITUTO", el importe relativo a la deducción a través de la presentación de una Orden de Ingreso o Nota de Crédito.

17. Entregables

Se deberán formalizar los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos. Todos los documentos deben ser entregados en papel membretado de la Empresa; de manera impresa y en electrónico.

Se entregará a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo:

1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.
A	Derecho de uso de productos Microsoft
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.
B	Actualización de productos Microsoft.
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
C	Soporte Técnico Premier Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off).
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre.
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier ➤ Debe contener al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">○ 3 Niveles de escalamiento.○ Cada nivel deberá contener al menos<ul style="list-style-type: none">• Nombre completo del personal asignado.• Puesto dentro de la empresa del personal asignado.• Correo electrónico del personal asignado.• Teléfono de la oficina del personal asignado.• Teléfono Celular del personal asignado.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 20 DE 24

Formato APCT F04

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Términos y Condiciones "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

Concepto	
c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo Técnico.
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➤ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.
D	Soporte Proactivo Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW - Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO").
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.
d.3	Documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre.

18. Condiciones de aceptación

Se deberán formalizar los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos.

Todos los documentos deben ser entregados en papel membretado de la Empresa; de manera impresa y en electrónico.

Se entregará a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo:

1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.
A	Derecho de uso de productos Microsoft
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.
B	Actualización de productos Microsoft:
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



0009

G	Soporte Técnico Premier Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre.
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier <ul style="list-style-type: none">➤ Debe contener al menos lo siguiente:<ul style="list-style-type: none">○ 3 Niveles de escalamiento.○ Cada nivel deberá contener al menos<ul style="list-style-type: none">• Nombre completo del personal asignado.• Puesto dentro de la empresa del personal asignado.• Correo electrónico del personal asignado.• Teléfono de la oficina del personal asignado.• Teléfono Celular del personal asignado.
c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier"
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. <ul style="list-style-type: none">➤ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.
D	Soporte Proactivo Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW - Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO").
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.
d.3	Documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre.

19. Confidencialidad

Toda la información a la cual tenga acceso el proveedor, su personal, terceros que lo apoyen utilizada en la prestación del servicio y que sea propiedad de "EL INSTITUTO", continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo. Por esta razón, el proveedor se obliga

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



a utilizarlas exclusivamente para cubrir los servicios requeridos y no divulgar por ningún medio dicha información.

Toda la información propiedad de "EL INSTITUTO" no podrá ser utilizada por el Proveedor para otros fines.

Todo el personal que el proveedor asigne para la ejecución y/o desarrollo de cualquier servicio deberá regirse bajo un acuerdo de confidencialidad.

20. Propiedad intelectual

El proveedor se obliga durante la vigencia del contrato a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional.

21. Método de Evaluación de propuestas

No aplica por tratarse de una Adjudicación Directa, bajo el amparo del Contrato Marco correspondiente.

22. Funcionarios Públicos de la DIDT participantes en el proceso de adquisición

- Lic. Omar Saúl Hernández García, Coordinador Técnico de Servicios de Soporte y Cómputo Personal
- Ing. Gabriel Arturo Barrón Montiel, Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal.
- Ing. Hermilo Salas Morales, División de Infraestructura de Cómputo Personal

23. Vigencia del Contrato

La vigencia del contrato para el derecho de uso de licencia y soporte técnico será a partir del 01 de enero de 2017 (si y sólo si el contrato se firma en el año 2016) o al siguiente día hábil de la firma del contrato (si y sólo si el contrato se firmará en el año 2016) y hasta el 31 de diciembre de 2017.

24. Vigencia del Servicio

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



0008

El derecho de uso de licencia y soporte técnico será a partir del 01 de enero de 2017 (si y sólo si la adjudicación se realiza en el año 2016) o al siguiente día hábil de la adjudicación (si y sólo si la adjudicación se realiza en el año 2016) y hasta el 31 de diciembre de 2017.

25. Administrador del Contrato

Conforme a las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "EL INSTITUTO", el administrador de contrato, será el servidor público responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el contrato que para tal efecto se celebre, por lo tanto será el siguiente:

- a) Administrador del Contrato y Responsable Técnico: designado por el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, es el Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP).
- b) Apoderado Legal: Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

Los servicios a cargo del proveedor estarán bajo la administración y supervisión de la División de Infraestructura de Cómputo Personal designada por el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo para la administración del contrato.

26. Mecanismos de control para la Administración del Contrato

Se deberá generar trimestralmente un acta entrega-recepción de los servicios, donde se reflejen los trabajos realizados con el soporte técnico premier y soporte técnico proactivo. En el acta se deberá desglosar el resumen de las horas utilizadas para cada servicio requerido y/o preestablecido en los requerimientos del anexo técnico, así como las posibles penalizaciones y/o deducciones que se hayan dado en el transcurso del periodo de evaluación.

De igual manera, para el licenciamiento se deberá generar un acta entrega-recepción donde se constate la entrega del proveedor hacia "EL INSTITUTO" del certificado de licenciamiento de derechos de uso de productos de software Microsoft, así como la entrega de las claves de acceso para poder descargar software Microsoft.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 24 DE 24

Formato APCT F04

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Términos y Condiciones "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

27. Firmas de formalización del documento

ELABORÓ Y REVISÓ	VERIFICÓ
 <p>Hermilo Salas Morales División de Infraestructura de Cómputo Personal.</p>	 <p>Gabriel Arturo Barrón Montiel Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal.</p>

APROBÓ
 <p>Omar Saúl Hernández García Coordinador Técnico de Servicios de Soporte y Cómputo Personal.</p>

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°
P7M0001

ANEXO 3

“PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 25 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



Adjudicación Directa

0069

Adjudicación Directa Presencial número AA-019GYR019-E321-2016, para la contratación del servicio para el "Derecho de uso de los productos Microsoft (Licenciamiento) y soporte técnico a los productos"

En la Ciudad de México, siendo las 14:30 horas del día 26 de diciembre del 2016, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en la Calle Durango número 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo la adjudicación directa nacional, presencial número AA-019GYR019-E321-2016, referente a la contratación del servicio para el "Derecho de uso de los productos Microsoft (Licenciamiento) y soporte técnico a los productos", misma que se realiza en apego al "Contrato Marco para la Adquisición de Licencias de Software de diversas funcionalidades y la prestación de servicios de implementación y soporte técnico relacionados con las mismas", formalizado por representantes de la Secretaría de la Función Pública y los Distribuidores en fecha 15 de enero del 2014.

Adjudicación

De conformidad con el artículo 17, 26 fracción III, 26 Bis, fracción I, 37, fracción IV, 40, 41 fracción XX y 47 de la LAASSP, una vez analizada la propuesta técnica, legal y económica del participante, con disponibilidad de realizar el servicio en las condiciones requeridas en la convocatoria por el Instituto, así mismo se cuenta con disponibilidad presupuestal de acuerdo a lo establecido en el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal número 0000002922-2017, se determina adjudicar a Microsoft Corporation, de la siguiente forma.

Producto	Importe en USD
Licenciamiento	7'919,099.98
Soporte Premier	726,159.00
Soporte Proactivo	16,200.00
Total	8'661,458.98

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



Adjudicación Directa

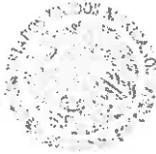
0068

Adjudicación Directa Presencial número AA-019GYR019-E321-2016, para la contratación del servicio para el "Derecho de uso de los productos Microsoft (Licenciamiento) y soporte técnico a los productos"

Licencias Suscripción/Perfiles de Usuario	Número de producto	Precio Unitario (USD Dlls)	Cantidades Mínimas	Total Anual (USD) Mínimo
Todos los perfiles configurados (1 a 4) resultante de combinaciones de productos no podrá ser separada ni para su uso, ni para incrementos de usuarios, no obstante que los productos puedan ser identificados individualmente pueden separarse.				
Perfil 1 - Office 365 E3				
Office 365 E3 Subsvl ALNG Subsvl MVL PerUsr	AAA-10847	\$ 125.76	23,500	\$ 2,955,360.00
Office 365 E3 Subsvl ALNG LicSAPR MVL DvcCAL	U31-00025	\$ 12.14	23,500	\$ 285,270.00
Perfil 2 - Licencias On Premise				
Windows CAL ALNG LicSAPR MVL DvcCAL	R18-00095	\$ 3.44	49,000	\$ 168,560.00
Exchange CAL ALNG LicSAPR MVL LicCAL	394-00520	\$ 8.19	49,000	\$ 401,319.00
SQL Server CAL ALNG Subsvl MVL PerDvc	M31-00092	\$ 2.88	49,000	\$ 141,120.00
Perfil 3 - Licencias Line Of Business				
Windows CAL ALNG LicSAPR MVL DvcCAL	R18-00095	\$ 3.44	45,000	\$ 154,800.00
SQL Server CAL ALNG Subsvl MVL PerDvc	M31-00092	\$ 2.88	45,000	\$ 129,600.00
Perfil 4 - Licencias On premise				
Windows CAL ALNG LicSAPR MVL DvcCAL	R18-00095	\$ 3.44	2,500	\$ 8,600.00
Exchange CAL ALNG LicSAPR MVL LicCAL	394-00520	\$ 8.19	2,500	\$ 20,475.00
SQL Server CAL ALNG LicSAPR MVL LicCAL	62H-00396	\$ 6.17	2,500	\$ 15,300.00
Office CAL ALNG LicSAPR MVL	6YH-00575	\$ 8.27	2,500	\$ 20,675.00
SQL Server CAL ALNG Subsvl MVL PerDvc	M31-00092	\$ 2.88	2,500	\$ 7,200.00
Usuarios cubiertos con la suma de los perfiles anteriores:			120,000	\$ 4,308,290.00
Productos Adicionales (Additional Products)				
Productos Adicionales (Additional Products)	Número de parte	Precio Unitario (USD Dlls)	Cantidades Mínimas	Total Anual (USD) Mínimo
Project Server ALNG LicSAPR MVL w/ProjectSvr AL	H30-00287	\$ 245.30	225	\$ 55,192.50
SQL Server SDN ALNG LicSAPR MVL	9JD-00050	\$ 2,875.17	174	\$ 499,279.78
System Center ALNG LicSAPR MVL	54U-00215	\$ 843.79	8	\$ 6,750.32
Exchange Server ALNG LicSAPR MVL	395-02412	\$ 937.59	22	\$ 20,626.98
Share Point Server ALNG LicSAPR MVL	1404-00232	\$ 1,165.22	11	\$ 12,817.42
SQL Server Core ALNG LicSAPR MVL 2Lic CoreLic	79Q-00341	\$ 3,187.09	139	\$ 442,310.51
SQL Server Core ALNG LicSAPR MVL 2Lic CoreLic	79Q-00302	\$ 829.92	1,921	\$ 1,619,193.92
SQL Server ALNG LicSAPR MVL 2Proc	79L-00222	\$ 204.20	2,261	\$ 461,696.20
Windows Server ALNG LicSAPR MVL 2Proc	P73-05897	\$ 204.20	2,261	\$ 461,696.20
System Center ALNG LicSAPR MVL 2Proc	7E1-00237	\$ 556.59	30	\$ 16,697.70
Windows Datacenter ALNG LicSAPR MVL 2Proc	P71-07280	\$ 1,113.16	30	\$ 33,395.40
Microsoft Dynamics CAL ALNG LicSAPR MVL LicCAL	7WK-00112	\$ 4.15	5,000	\$ 20,750.00
SQL Server BI Subsvl ALNG Subsvl MVL Per Lic for SPO2/E3/L4	7YY-00014	\$ 78.74	110	\$ 8,661.40
Windows Server AddOn ALNG Subsvl MVL PerUsr	U7U-00001	\$ 31.44	1,100	\$ 34,584.00
MSDN Home ALNG LicSAPR MVL	3VJ-00043	\$ 748.24	20	\$ 14,964.80
Visual Studio CAL ALNG LicSAPR MVL LicCAL	126-00169	\$ 103.08	50	\$ 5,154.00
Windows ALNG LicSAPR MVL	086-01375	\$ 57.03	145	\$ 8,369.35
				\$ 3,610,009.98
Total Licencias Suscripción				\$ 7,919,099.98

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



Adjudicación Directa

0067

Adjudicación Directa Presencial número AA-0196YR010-E321-2016, para la contratación del servicio para el "Derecho de uso de los productos Microsoft (Licenciamiento) y soporte técnico a los productos"

Para el costo por el servicio del Derecho de uso de Software Microsoft, se pagará la cantidad mínima de \$7'919,099.98 USD (Siete millones novecientos diecinueve mil noventa y nueve 98/100 dólares americanos).

Paquete Premier	Asistencia al Soporte [SA] (horas)	Resolución de Problemas [PRS] (horas)	Gestión del Soporte [SAM] (horas)	Total horas	Monto (USD)
Premier Foundation 0	80	30	70	180	\$ 23,399.00
Add-on USE 400 (tres meses)	400			400	\$ 52,000.00
Add-on PAFI Nivel 2 400 (tres meses)	1,200			1,200	\$ 76,140.00
Add-On SAM para Admin. PAFI			40	40	\$ 4,800.00
Add-On SA para servicios	3,378			3,378	\$ 419,140.00
Add-On SAM para servicios			1,089	1,089	\$ 130,660.00
TOTAL	5,058	30	1,199	6,287	\$ 726,159.00

Total Anual:	\$726,159.00
--------------	---------------------

Para el costo por el servicio de Soporte Técnico Premier, se pagará la cantidad mínima de \$726,159.00 USD (Setecientos veintiséis mil ciento cincuenta y nueve 00/100 dólares americanos).

Para el caso del servicio de Soporte Técnico Proactivo se pagará la cantidad mínima de \$16,200.00 USD (Dieciséis mil doscientos 00/100 dólares americanos), a razón de una tarifa por unidad de \$135 USD, con un mínimo de 120 unidades.

Derecho de Uso de productos (licenciamiento) y Servicios que proporcione Microsoft, se cotizarán en Dólares de los Estados Unidos de América (U.S.D.) y se pagará mediante transferencia de fondos a la cuenta bancaria que Microsoft indique en su momento.

Se cuenta con un presupuesto mínimo como compromiso de pago por los servicios "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos", por un importe mínimo de \$8'661,458.98 (Ocho millones seiscientos sesenta y un mil cuatrocientos cincuenta y ocho dólares 98/100 USD) y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de \$10'303,765.95 (Diez millones trescientos tres mil setecientos sesenta y cinco dólares americanos 95/100 USD).

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



Adjudicación Directa

Adjudicación Directa Presencial número AA-019GYR019-E321-2016, para la contratación del servicio para el "Derecho de uso de los productos Microsoft (Licenciamiento) y soporte técnico a los productos"

De conformidad con el artículo 37, fracción V de la LAASSP y cuarto párrafo del 84 de su Reglamento, se informa al representante legal de la persona moral adjudicada, que el contrato se firmará el día 6 de enero de 2017, en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Ciudad de México, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP. Deberá de **entregar copia y presentar original** para cotejo en la División de Contratos de los siguientes documentos:

- Acta Constitutiva y en su caso modificaciones a la misma.
- Aviso de Registro Patronal ante el IMSS.
- Comprobante de domicilio.
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Poder Notarial del Representante Legal.
- Identificación Oficial con fotografía del Representante Legal.
- Opinión respecto al cumplimiento de sus obligaciones fiscales en los términos señalados y requeridos por el SAT en sentido positivo, lo anterior atendiendo a lo dispuesto por el artículo 32D, del código fiscal de la federación así como las reglas 2.1.31, y 2.1.39. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2016 y sus actualizaciones, publicada el 23 de diciembre de 2015 en el diario oficial de la federación, o la que se encuentre vigente a la fecha de la firma de la presente adjudicación.
- Respecto al acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR, la empresa adjudicada deberá presentar la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, en sentido positivo.
- Escrito bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en los supuestos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.

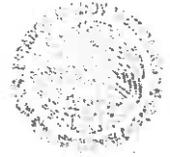
De conformidad con el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se informa a la persona moral adjudicada que deberá entregar en la citada División de Contratos, la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo. Cabe aclarar que de conformidad con el 5° párrafo del artículo 84 del Reglamento de la LAASSP, la vigencia del servicio será del **1° de enero al 31 de diciembre de 2017.**

De conformidad con el artículo 37, fracción VI de la LAASSP, este acto es presidido por la Licenciada Maria de Lourdes Meléndez Arévalo, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos de este Instituto en representación de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este procedimiento a las **15:00 horas** del día de su inicio, procediendo al cierre de la presente acta de adjudicación directa número. **AA-019GYR019-E321-2016** por lo que la rubrican al margen y firman al calce para la debida constancia de notificación de la misma y efectos legales procedentes, todos los que intervienen en todas y cada una de las hojas que integran el acta, misma de la que se les entrega copia.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

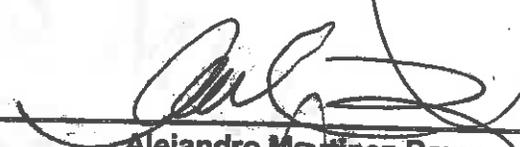


Adjudicación Directa

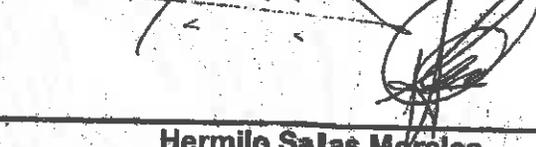
0065

Adjudicación Directa Presencial número AA-019GYR019-E321-2016, para la contratación del servicio para el "Derecho de uso de los productos Microsoft (Licenciamiento) y soporte técnico a los productos"

Por la empresa adjudicada:

Microsoft Corporation	 Alejandro Martínez Ramos
-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

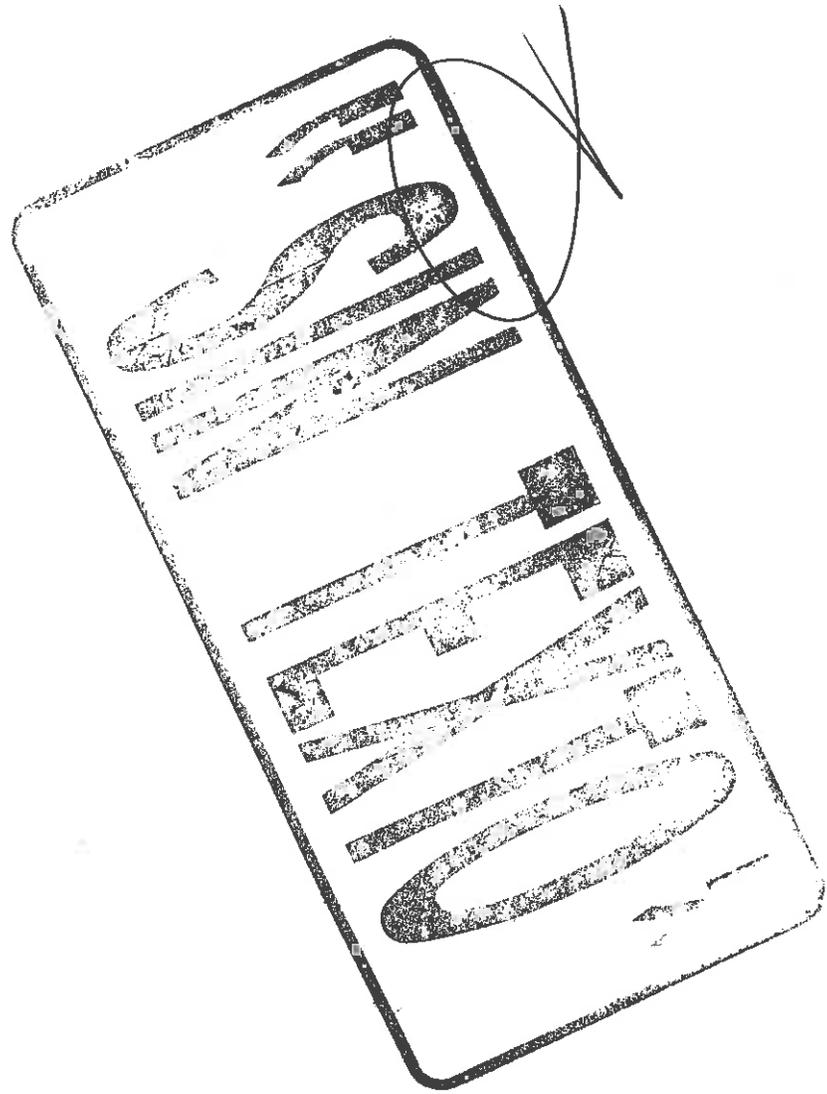
Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:

Titular de la División Contratación de Activos y Logística	 María de Lourdes Meléndez Arévalo
Representante de la División de Infraestructura de Cómputo Personal	 Hermilo Salas Morales

Las firmas que anteceden corresponden al acta de Adjudicación Directa número AA-019GYR019-E321-2016.

[Lined area for additional text or signatures]

ANEXOS



[Handwritten mark]



Cotización para la contratación del “Derecho de uso de Productos (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos” para el procedimiento de contratación identificado con el número AA-019GYR019-E321-2016.

Bajo el esquema
“Enterprise Agreement Subscription”



Ciudad de México a 20 de diciembre de 2016.

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones e Infraestructura
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística

Presente

Asunto: Cotización para la contratación del "Derecho de uso de Productos (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos" para el procedimiento de contratación identificado con el número AA-019GYR019-F321-2016, bajo el esquema, "Enterprise Agreement Subscription"

Esta cotización ha sido elaborada a partir de información proporcionada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante el "IMSS") para cubrir los requerimientos de la Solicitud de Cotización para el procedimiento de contratación identificado con el número AA-019GYR019-F321-2016, mediante los documentos adjuntos de la Solicitud de Cotización: "Anexo Técnico" y "Términos y Condiciones". La cotización es exclusiva para el Cliente. La información y contenido de la presente cotización es confidencial.

El presente documento versa sobre el licenciamiento de los derechos de uso de software Microsoft que de manera exclusiva exporta Microsoft Corporation bajo la modalidad de licenciamiento por volumen *Enterprise* y el Soporte Premier y/o Proactivo asociado al licenciamiento, los cuales constituyen el objeto del Contrato Marco para la Adquisición de Licencias de Software de diversas funcionalidades y la Prestación de Servicios de Implementación y de Soporte Técnico relacionados con las mismas celebrado por la Secretaría de la Función Pública (en adelante el "Contrato Marco"), al cual se adhirió Microsoft Corporation el 18 de diciembre de 2015.

A los derechos de uso y soporte objeto de la presente propuesta les aplicarán las disposiciones contenidas en los siguientes documentos en el orden que se indica a continuación:

1. El Anexo II Apartado F1 Microsoft Corporation del Contrato Marco;
2. La presente cotización y sus anexos;
3. Los documentos adjuntos de la solicitud de cotización: "Anexo Técnico" y "Términos y Condiciones".

ANEVOS
DIVISION DE CONTRATOS



Para lo que no esté previsto en "El Anexo II Apartado F1 Microsoft Corporation del Contrato Marco" ni en la presente "cotización y sus anexos", Microsoft Corporation se sujetará a lo dispuesto en los documentos adjuntos de la solicitud de cotización: "Anexo Técnico" y "Términos y Condiciones".

Toda contratación de licencias de derechos de uso y soporte de productos de software Microsoft derivada de la presente propuesta, estará sujeta a los términos y condiciones del Contrato Marco. Se adjuntan a la presente propuesta los siguientes anexos: (i) Modelo de factura expedida por Microsoft Corporation, (ii) Anexo de Soporte Premier, (iii) Anexo de Soporte Proactivo, (iv) Modelo de Contrato, (v) Formato de Servicios Adicionales y (vi) Microsoft Volumen Licensing CPS y su Formulario de Firma del Programa.

Los Anexos formarán parte integrante del contrato específico cuyo modelo se agrega a la presente. El Anexo II Apartado F1 Microsoft Corporation del Contrato Marco se tendrá por reproducido como si a la letra se insertase.

Microsoft Corporation se reserva el derecho de cambiar las condiciones de licenciamiento y/o soporte a que hace referencia esta cotización y sus anexos, en cualquier momento.

Condiciones:

- La siguiente tabla enlista los productos y sus precios materia del licenciamiento contratado y también se especifican los tipos de perfil de usuario y productos. Su configuración, resultante de combinaciones de productos no podrá ser separada ni para su uso, ni para incrementos de usuarios, no obstante que los productos puedan ser identificados individualmente.

[Se adjunta tabla en la siguiente hoja]

ANEXOS
3/30
DIVISION DE CONTRATOS



Licencias-Suscripción/Perfiles de Usuario	Número de Productos	Precio Unitario (USD Dls)	Cantidad Mínima	Total Anual (USD) Mínimo
<p>Todos los perfiles configurados (1 a 4) resultante de combinaciones de productos no podrá ser separada ni para su uso, ni para incrementos de usuarios, no obstante que los productos puedan ser identificados individualmente pueden separarse.</p>				
Perfil 1 - Office 365 E3				
Off365PE3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10847	\$ 125.76	23,500	\$ 2,955,360.00
CoreCALBrdgeOff365 ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	U3J-00025	\$ 12.14	23,500	\$ 285,290.00
Perfil 2 - Licencias On Premise				
WinSvrCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	R18-00095	\$ 3.44	49,000	\$ 168,560.00
ExchgStdCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	394-00520	\$ 8.19	49,000	\$ 401,310.00
SCLndpointPrctn ALNG SubsVL MVL PerDvc	M3J-00092	\$ 2.88	49,000	\$ 141,120.00
Perfil 3 - Licencias Line Of Business				
WinSvrCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	R18-00095	\$ 3.44	45,000	\$ 154,800.00
SCndpointPrctn ALNG SubsVL MVL PerDvc	M3J-00092	\$ 2.88	45,000	\$ 129,600.00
Perfil 4 - Licencias On premise				
WinSvrCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	R18-00095	\$ 3.44	2,500	\$ 8,600.00
ExchgStdCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	394-00520	\$ 8.19	2,500	\$ 20,475.00
LycStdCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	67H-00396	\$ 6.17	2,500	\$ 15,300.00
Lync ALNG LicSAPk MVL	6YH-00575	\$ 8.27	2,500	\$ 20,675.00
SCndpointPrctn ALNG SubsVL MVL PerDvc	M3J-00092	\$ 2.88	2,500	\$ 7,200.00
Usuarios cubiertos con la suma de los perfiles anteriores:			120,000	\$ 4,308,290.00
Usuarios adicionales (Adicional Products)				
PrjctPro ALNG LicSAPk MVL w1PrjctSvrCAL	H30-00237	\$ 245.30	225	\$ 55,192.50
VSUltwMSDN ALNG LicSAPk MVL	9JD-00050	\$ 2,875.17	134	\$ 385,272.78
LyncSvrEnt ALNG LicSAPk MVL	5HU-00215	\$ 843.79	8	\$ 6,750.32
ExchgSvrEnt ALNG LicSAPk MVL	395-02412	\$ 987.59	22	\$ 20,626.98
SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	H04-00232	\$ 1,165.22	11	\$ 12,817.42
SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7JQ-00341	\$ 3,182.09	139	\$ 442,310.51
SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7NQ-00302	\$ 829.92	1,951	\$ 1,619,173.92
SysCtrStd ALNG LicSAPk MVL 2Proc	T9L-00222	\$ 204.20	2,261	\$ 461,696.20
WinSvrStd ALNG LicSAPk MVL 2Proc	P73-05897	\$ 204.70	2,261	\$ 461,696.20
SysCtrDatactr ALNG LicSAPk MVL 2Proc	T6I-00237	\$ 556.59	30	\$ 16,697.70
WinSvrDataCtr ALNG LicSAPk MVL 2Proc	P71-07280	\$ 1,113.18	30	\$ 33,395.40
TrnfrntIdnttyMgrCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	7WC-00112	\$ 4.15	5,000	\$ 20,750.00
SQLPwrBI ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr forSPOP2/L3/L4	7YY-00014	\$ 78.74	110	\$ 8,660.40
WinIntunUSIAddOn ALNG SubsVL MVL PerUsr	U7U-00001	\$ 31.44	1,100	\$ 34,584.00
MSDNPrfrms ALNG LicSAPk MVL	3VU-00043	\$ 748.24	20	\$ 14,964.80
V5TeamfndctrSvrCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	126-00169	\$ 103.08	50	\$ 5,154.00
VisioStd ALNG LicSAPk MVL	080-01175	\$ 57.03	195	\$ 11,120.85
				\$ 3,610,809.98
			Total Licencias-Suscripción	\$ 7,919,099.98

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- El importe total de los productos y/o soporte contratados es de \$8,661,458.98 USD (Ocho millones seiscientos sesenta y un mil cuatrocientos cincuenta y ocho dólares 98/100 USD), correspondiendo al mínimo de un contrato que será en modelo de máximos y mínimos, donde los montos correspondientes se especificarán en el contrato por parte del IMSS con base a sus proyecciones de crecimiento. El importe total se desglosa a continuación:

- a. Licenciamiento: \$7,919,099.98 USD (Siete millones novecientos diecinueve mil noventa y nueve dólares 98/100 USD)
- b. Soporte Premier: \$726,159.00 USD (Setecientos veintiséis mil ciento cincuenta y nueve dólares 00/100 USD)
- c. Soporte Proactivo: \$16,200.00 USD (Dieciséis mil doscientos dólares 00/100 USD)

- Dichos importes son pagaderos de la siguiente forma:

a) El IMSS pagará el licenciamiento por suscripción en una sola exhibición, mediante las facturas que se emitirán en un lapso no mayor a 5 días posteriores a la fecha de activación del contrato.

b) Soporte Premier: Según se indica en la siguiente tabla:

Paquete Premier	Asistencia al Soporte [SA] (horas)	Resolución de Problemas [PRS] (horas)	Gestión del Soporte [SAM] (horas)	Total horas	Monto (USD)
Premier Foundation 0	80	30	70	180	\$ 23,399.00
Add-on DSE 400 (tres meses)	400			400	\$ 52,000.00
Add-on PAIT Nivel 2 400 (tres meses)	1,200			1,200	\$ 76,140.00
Add-On SAM para Admin. PAFE			40	40	\$ 4,800.00
Add-On SA para servicios	3,378			3,378	\$439,140.00
Add-On SAM para servicios			1,089	1,089	\$130,680.00
TOTAL	5,058	30	1,199	6,287	\$ 726,159.00

Total Anual:	\$726,159.00
---------------------	---------------------

- La facturación del Soporte Premier se realizará de la siguiente forma:
 - \$697,589.00 USD (seiscientos noventa y siete mil quinientos ochenta y nueve dólares 00/100 USD) mediante una factura que se emitirá en un lapso no mayor a 5 días posteriores a la fecha de activación del contrato.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- o \$28,570.00 USD (veintiocho mil quinientos setenta dólares 00/100 USD) En diciembre de 2017, de acuerdo al cumplimiento de deducivas por servicios descritos en el Anexo (ii) Anexo de Soporte Premier.

- c) Soporte Proactivo: Se pagarán las unidades devengadas conforme a las facturas que se vayan generando de forma mensual en correspondencia a lo estipulado en las Órdenes de Trabajo ("WO") entregadas o por fases del proyecto de acuerdo a lo especificado en las mismas. El IMSS considera una bolsa de unidades como mínimo anual de 120 Unidades de Soporte Proactivo a razón de una tarifa por unidad de \$135.00 USD (ciento treinta y cinco dólares 00/100 USD).

- Todo pago de facturas expedidas por Microsoft Corporation deberá realizarse mediante transferencia internacional de fondos a la siguiente cuenta bancaria, salvo que Microsoft Corporation indique por escrito lo contrario (de acuerdo con el artículo 45, fracción XIII de la LAASSP, los precios cotizados son pagaderos en dólares de los Estados Unidos de América, dado que la cuenta bancaria receptora es en dicha moneda):

Beneficiario/Beneficiary: Microsoft Corporation

Banco/Bank: Bank of America

País donde reside la cuenta/Country: [REDACTED]

Cuenta/Account #: [REDACTED]

LockBox#: [REDACTED]

ABA#: [REDACTED]

ABA#: [REDACTED]

Swift Address: [REDACTED]

SE CANCELA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO:
INFORMACION DE CUENTA BANCARIA, DE
CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS
113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

No es posible aceptar pagos con cheque.

- Todos los precios se cotizan en dólares de los Estados Unidos de América y no incluyen IVA. En términos del artículo 1, fracción IV y 24 de la Ley del IVA, el contribuyente en México es directamente la parte obligada al pago y entero del IVA correspondiente ante las autoridades fiscales mexicanas. Microsoft Corporation es una entidad residente en el extranjero y no es contribuyente en México. Por lo anterior, las facturas expedidas por Microsoft Corporation no trasladan IVA.
- Microsoft emitirá, en su caso, facturas por licenciamiento y otras por cada tipo soporte.

ANEXOS

6/30

DIVISION DE CONTRATOS



- Todos los programas de cómputo o software referidos en la presente propuesta son productos de software estandarizados y no han sido ni serán adaptados específicamente y de ninguna manera para el IMSS.
- La propuesta presentada por Microsoft Corporation y el contrato correspondiente que de ésta derive, consiste en licenciamiento mediante descargas electrónicas. El IMSS tendrá acceso al portal para realizar las descargas una vez que se procese el contrato respectivo.
- El contrato que se derive de esta propuesta tendrá una vigencia a partir del 1 de enero de 2017 y hasta el 31 de diciembre de 2017. A efecto de que el IMSS continúe gozando del derecho de uso de los productos, así como de sus derechos de actualización (Software Assurance) deberá cubrir el pago de 2017 acorde a los precios definidos en la lista de productos disponibles bajo el Contrato Marco, así como a las políticas y condiciones del programa *Enterprise Agreement Subscription*.
- La vigencia del Soporte Premier y Proactivo será igual a la vigencia del licenciamiento. El Soporte tendrá que ser utilizado durante la vigencia del contrato y no podrá prorrogarse ni acumularse para contratos futuros.
- Bajo el modelo de contrato empresarial *Enterprise Agreement Subscription*, el licenciamiento es temporal y el IMSS no adquiere derechos de uso perpetuos. El IMSS solo obtendrá los derechos de uso a perpetuidad de la parte proporcional de las licencias efectivamente pagadas bajo la modalidad de Opción de Compra (*Buy Out Option*).
- Con base en las políticas corporativas de Microsoft, la facturación que se genere incluirá el concepto de periodo de cobertura (*coverage period*) del año calendario 2017, que permite al IMSS el derecho de uso de los productos, el derecho a las actualizaciones (*Software Assurance*), además de disponer de todas esas actualizaciones liberadas por Microsoft durante 2017.
- El contrato que se firme como resultado de la presente propuesta, corresponderá al año 2017 bajo el programa *Enterprise Agreement Subscription*.
- Los derechos de actualización (*Software Assurance*) han sido calculados por el mismo periodo del licenciamiento.
- A la fecha y de ser aplicable a la presente propuesta, el Core CAL y el Enterprise CAL Suite incluyen las licencias que se indican en: <http://www.microsoft.com/licensing/about-licensing/briefs/cal-suites.aspx>
- Los términos y condiciones del Contrato aplicarán también a las suscripciones en línea durante la vigencia completa de la suscripción, salvo que se indique lo contrario en el Contrato, sus Anexos, y en los Términos de Productos (*Product Terms*) publicados en <http://www.microsoft.com/licensing/about-licensing/online-use-rights.aspx>. Los servicios en línea se prestan como servicios por suscripción y estarán sujetos a términos que son independientes de los términos del Contrato y se establecen en los Términos de Servicios en



Línea (*Online Service Terms*) que se encuentra en la liga anterior. Microsoft Corporation se reserva el derecho a modificar los términos y condiciones de sus servicios en línea de tiempo en tiempo y sin aviso previo. Los términos de facturación para las suscripciones a servicios en línea también podrán diferir de los términos del Contrato. Los servicios en línea no son perpetuos bajo ninguna circunstancia. Salvo cuando los servicios en línea se presten como parte de otras licencias, las conciliaciones no se aplican a los servicios en línea.

- Microsoft protege la privacidad de los usuarios al tiempo de proporcionar aplicaciones que tengan las características ofrecidas. Mayor información se encuentra disponible en: <http://www.microsoft.com/online/legal/y2/?docid=18&langid=es-es>
- Microsoft Corporation es una sociedad estadounidense sin residencia ni domicilio o establecimiento en México, y no presta servicio alguno en territorio de México. Cualesquiera servicios o soporte referidos en la propuesta, el contrato o sus anexos, que deban ser o sean prestados en territorio nacional, si es el caso, serán prestados por sociedades subsidiarias o afiliadas designadas por Microsoft y/o por terceros autorizados por Microsoft.

Respuestas específicas a los requerimientos incluidos en el documento adjunto de la solicitud de cotización "Anexo Técnico" :

• **2. Objetivo**

El objetivo será contar con el derecho de uso para los productos Microsoft, así como el soporte técnico que coadyuven y faciliten las actividades del personal y de los objetivos del IMSS, contratando para este fin, este servicio con la empresa Microsoft Corporation.

Cumpliendo de esta forma con lo establecido en la normatividad relacionada con Derechos de Autor.

• **3. Alcance**

El IMSS cuenta con una base instalada de 165,161 computadoras de escritorio y laptop (de acuerdo a las adquisiciones realizadas en el IMSS), que requieren los usuarios de dichos dispositivos el uso de productos Microsoft, para el desarrollo de sus funciones tales como son herramientas de productividad para oficinas, diagramación, administración de proyectos y los accesos a servicios de identidad, mensajería instantánea, antivirus y correo electrónico, entre otros; así mismo, el IMSS cuenta con 4,126 servidores con Sistema Operativo Microsoft Windows Server, así como software para el manejo de correo electrónico, portales de colaboración, administración corporativa de proyectos, software para control de versiones de código fuente, bases de datos y desarrollos de aplicaciones en tecnologías .NET.

ANEXOS
B/30
EMISION DE CONTRATOS



Por lo anterior, el IMSS requiere de un servicio que le permita contar con el derecho de uso de los programas Microsoft, así como el soporte técnico, logrando mantener regularizado los productos Microsoft que utiliza permitiendo también la actualización a nuevas versiones durante la vigencia del contrato.

4. **Requerimientos técnicos**

En caso de que el IMSS requiera, solicitar servicios adicionales tanto de derecho de uso de productos Microsoft como de Soporte Premier y/o Soporte Proactivo, se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el Contrato Marco vigente.

a) **Funcionales**

4.1 **Derecho de uso de productos Microsoft (Licenciamiento)**

Microsoft Corporation proporcionará durante la vigencia del contrato el derecho de uso de los productos Microsoft para su instalación en computadoras personales, laptops y servidores; permitiendo con esto dar continuidad de la operación diaria del IMSS, cumpliendo de esta forma con lo establecido en la normatividad relacionada con Derechos de Autor.

Microsoft Corporation se obliga a que una vez otorgado el derecho de uso de los productos Microsoft, este deberá ser bajo un esquema de suscripción en sitio (On Premise) por la vigencia del contrato. El derecho de uso NO contempla la propiedad de la licencia por parte del IMSS al finalizar el contrato.

Los productos de cómputo que deben ser incluidos son los siguientes:

- o Aplicaciones de Escritorio:
 - * Suite Office Professional
 - * Project
 - * Visio
 - * Mensajería Instantánea (Lync)
 - * Licencia de acceso con la funcionalidad o servicios relacionados con: Exchange Server, Windows Server, SharePoint Server, System Center Endpoint Protection y Configuration Manager y Team Foundation Server, Intune y PowerBI.

- o Aplicaciones para Servidores:
 - * Windows
 - * SQL
 - * Exchange
 - * SharePoint
 - * Lync

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- * Team Foundation
- * System Center
- * Forefront Identify Manager

- o Herramientas de desarrollo:
 - * Visual Studio Ultimate
 - * Visual Studio MSDN Platform
 - * Visual Studio Team Foundation Server Cliente de Acceso

El alcance de los servicios de licenciamiento deberá incluir durante la vigencia del contrato del Servicio a los productos Microsoft el cual debe consistir en:

- a) **Actualización de versiones del licenciamiento:** Se refiere al derecho que tiene el IMSS de contar con las últimas versiones de los productos Microsoft; así como versiones anteriores disponibles.
- b) **Parches y Updates:** Son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos, puede referirse a código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

4.2 Servicio de Soporte Técnico Premier

Microsoft proporcionará durante la vigencia del contrato el Soporte Premier que permita mantener funcionando las soluciones y/o servicios basados en productos Microsoft, las cuales soportan las operaciones sustantivas y adjetivas del IMSS, permitiendo tener la plataforma operando bajo las mejores prácticas establecidas por Microsoft.

4.2.1 Componentes

4.2.1.1 Soporte de Resolución de Problemas

Microsoft proporcionará durante la vigencia del contrato la asistencia para atender y solucionar problemas con síntomas específicos.

El Soporte de Resolución de Problemas estará disponible 24 horas al día los 7 días a la semana, durante la vigencia del contrato. Las solicitudes de soporte podrán ser presentadas vía telefónica y/o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.

El Soporte de Resolución de Problemas considera:

Atención de Incidentes. En caso de presentarse durante la vigencia del contrato problemas en los productos Microsoft, el IMSS realizará una solicitud de atención de incidentes, el cual se define como un caso de soporte único, que requiere de un esfuerzo



para resolverlo hasta su solución. Si es necesario, se realizará una visita en sitio las horas empleadas deberán de considerarse dentro las horas contratadas por el IMSS.

El IMSS definirá el nivel inicial de gravedad previa consulta con Microsoft; asimismo, podrá solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento. Los grados de severidad y los tiempos estimados de atención se enlistan a continuación:

Gravedad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft
1 Envío exclusivamente por teléfono	Impacto catastrófico sobre el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente • Necesita atención Inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft en sitio lo antes posible. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producto. • Notificación de Altos Ejecutivos de Microsoft
A. Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora 	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos de Microsoft
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente
C Envío por teléfono o a través de Internet	Impacto mínimo en el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos • Esfuerzos exclusivamente durante Horas de Oficina



4.2.1.2 Asistencia de Soporte.

Microsoft proporcionará durante la vigencia del contrato de la Asistencia de Soporte que le brinde asesoría y orientación de corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Soporte de Resolución de Problemas, así como para consultas de asistencia para facilitar el diseño, desarrollo e implementación de soluciones y/o servicios basados en productos Microsoft. El Recurso de Administración de la Cuenta del Soporte trabajará con su contraparte en el IMSS para determinar sus necesidades específicas de Asistencia de Soporte y la ejecución de revisiones a la infraestructura.

De forma indistinta el componente de Asistencia de Soporte considera que Microsoft debe atender temas de infraestructura como temas relativos a los productos Microsoft.

4.2.1.3 Asistencia de Soporte a los Servicios.

Microsoft deberá proporcionar al IMSS durante la vigencia del contrato la Asistencia de Soporte a los Servicios, conforme los solicite, la cual incluye asesoría, orientación y transferencia de conocimientos con el propósito de ayudar a el IMSS a mantener estable la operación de los servicios y/o soluciones basadas en productos Microsoft de forma tal que se eviten los casos comunes de soporte reactivo y se reduzca la posibilidad de interrupciones de los servicios, relacionados de manera enunciativa más no limitativa con:

- Directorio Activo
- Exchange
- Microsoft Lync
- Sistemas Operativos Microsoft
- System Center
- SQL Server
- SharePoint
- Suite de Oficina
- Forefront Identify Manager
- Intune
- PowerBI

Las versiones soportadas de los productos pueden consultarse en el sitio de Ciclo de Vida de los Productos Microsoft, en la dirección <http://support2.microsoft.com/gp/lifeselectindex>



4.2.1.4 Revisiones a los Servicios.

Microsoft proporcionará durante la vigencia del contrato y a solicitud expresa una evaluación a:

- i) servicio y/o solución basada en productos Microsoft que fue implementada, migrada y/o actualizada; y/o
- ii) a la arquitectura tecnológica definida. Emitiendo al finalizar la evaluación un documento que contemple las recomendaciones relacionados con el diseño, desarrollo e implementación de la solución y/o servicio basada en productos Microsoft actuales o planificadas.

4.2.1.5 Servicios de Información.

Microsoft proporcionará durante la vigencia del contrato una URL donde tenga acceso a la información técnica sobre los productos Microsoft; así como acceso a herramientas de soporte que le ayudarán a implementar y operar los productos Microsoft.

4.2.1.6 Personal en Sitio.

Microsoft proporcionará durante la vigencia del contrato y derivado de la solicitud de servicios por parte del IMSS, un Servicio de Soporte en sitio con la finalidad de dar atención a los requerimientos del IMSS, solucionar las fallas y/o problemas que se presenten en los productos Microsoft. Dichos recursos deberán de realizar al menos las siguientes actividades:

- Soporte, monitoreo y troubleshooting.
- Apoyo para la mitigación de riesgos.
- Transferencia de conocimiento
- Asistencia para actualizaciones de seguridad o service packs
- Revisiones a la infraestructura que soporta los servicios y/o soluciones.

Para proporcionar este servicio, Microsoft asignará recursos en sitio en las instalaciones que les asigne el IMSS.

Los días laborables de Microsoft serán aquellos que sean para el IMSS.



4.2.1.7 Administrador de Cuenta de Soporte (TAM Technical Account Manager).

Microsoft asignará durante la vigencia del contrato un recurso que realice la gestión de los requerimientos del IMSS y de los servicios de soporte a contratar. Dicho recurso deberá al menos realizar las siguientes actividades:

- Ser el vocero de Microsoft para el IMSS.
- Realizar las gestiones internas para realizar el escalamiento de:
 - Problemas relacionados al funcionamiento de los productos.
 - Problemas en las implementaciones de soluciones y/o servicios.
- Presentar para aprobación del IMSS la matriz de escalamiento a los 10 días hábiles como máximo a partir de la fecha de firma del contrato. Es responsabilidad de Microsoft elaborar la matriz de escalamiento.

4.2.1.8 Generales.

- Todos los servicios solicitados se suministrarán en las ubicaciones del IMSS en la Cd. de México, D.F. y Monterrey.
- Microsoft Corporation prestará los servicios indicados anteriormente para todas las versiones soportadas de los productos Microsoft.
- Se tendrá derecho al soporte técnico premier durante la vigencia del contrato.
- A solicitud expresa del IMSS se podrá acceder a la infraestructura del IMSS por medio de un acceso remoto para analizar problemas. El personal de Microsoft solamente accederá a los sistemas autorizados por el IMSS. En caso de ser necesario y sin costo adicional Microsoft deberá proporcionar software para auxiliar en el diagnóstico y/o solución de problemas.

● 4.3 Soporte Proactivo

El IMSS podrá solicitar Soporte Proactivo para la implementación y personalización de tecnologías Microsoft.

El proceso para devengar este soporte se realizará mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, con base a estos requerimientos, Microsoft desarrollará una propuesta de solución la cual deberá tener la siguiente información:

- Objetivo. Se refiere a que se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.
- Alcance. Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto, que actividades están incluidas como parte del mismo.



- Entregables. Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del IMSS
- Tiempo de desarrollo del proyecto. Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá una duración específica.
- Monto a devengarse del soporte. Es el monto específico de inversión para el proyecto, el cual deberá representarse en unidades de soporte proactivo.

Con base en dicha propuesta el IMSS, aprobará el uso de unidades de soporte proactivo mediante la firma del documento "orden de trabajo para soporte proactivo Microsoft". Posterior a la firma de este documento Microsoft iniciara la ejecución de las actividades correspondientes.

b) No funcionales
No aplica

5. Especificaciones técnicas
Licenciamiento Mínimo

Cantidad mínima	SKU Contrato Marco	No. de Producto	Perfiles de Usuario	Descripción
23,500	EASAAA-10842-Non-Specific EASU3J-00025-Non-Specific	AAA-10842 U3J-00025	Perfil 1- Suite de Oficina	Servicios Microsoft Office Professional Plus 2013, derechos de uso de Usuario para SharePoint (portal) Exchange (correo electrónico), Lync (mensajería instantánea), directorio activo, antivirus, y herramienta de administración.
49,000	EASR18-00095-Non-Specific EAS394-00520-Non-Specific EASM3J-00092-Non-Specific	R18-00095 394-00520 M3J-00092	Perfil 2- Licencias On premise	Derecho de uso para el correo electrónico, directorio activo y antivirus, en equipos del IMSS.
45,000	EASR18-00095-Non-Specific EASM3J-00092-Non-Specific	R18-00095 M3J-00092	Perfil 3 - Licencias Line Of Business	Derecho de uso para el directorio activo y antivirus, en equipos del IMSS.
7,500	EASR18-00095-Non-Specific EAS394-00520-Non-Specific EAS6ZH-00396-Non-Specific EAS6YH-00575-Non-Specific EASM3J-00092-Non-Specific	R18-00095 394-00520 6ZH-00396 6YH-00575 M3J-00092	Perfil 4 - Licencias On premise	Derecho de uso para el directorio activo, antivirus, correo y mensajería instantánea en equipos del IMSS.

Cantidad mínima	SKU Contrato Marco	No. de Producto	Perfiles de Usuario	Descripción
130	EAS7JQ-00341-Non-Specific	7JQ-00341	Licencias SQL Server Enterprise Core	Derecho de uso del manejador de Bases de datos, el cual sirve de soporte a sistemas del IMSS como lo son Guarderías.



Cantidad mínima	SKU Contrato Marco	No. de Producto	Perfiles de Usuario	Descripción
				portales Web, entre otros sistemas.
1,951	EAS7NQ-00302 Non Specific	7NQ-00302	Licencias SQL Server Estándar Core	Derecho de uso del manejador de Bases de datos, el cual sirve de soporte para sistemas del IMSS como lo son SIMF, SAIF, Intranet, entre otros.
2,261	EASP73-05897 Non-Specific	P73-05897	Windows Server Estándar	Derecho de uso de Sistemas Operativos Windows Server que sirven de soporte para sistemas del IMSS como lo son los Portales Web, Guarderías, SIMF, SIAG, correo Lync, entre otros.
2,261	EAST91-00222-Non-Specific	T91-00222	System Center Standard (End Point Protection)	Derecho de uso para la distribución de las firmas de antivirus en servidores.
11	EASH04-00232-Non-Specific	H04-00232	SharePoint Server	Derecho de uso de software de gestión de contenido para el soporte a los portales del IMSS como lo son el Portal Web, MAAGTIC-SI, Intranet, Transparencia Mexicana, entre otros.
8	EAS5HU-00215 Non-Specific	5HU-00215	Lync Server	Derecho de uso para el software que gestiona la Mensajería instantánea en el IMSS.
225	EASH30-00237-Non-Specific	H30-00237	Project Profesional	Derecho de uso para el software que gestiona archivos de proyecto.
195	EASD86-01175-Non-Specific	D86-01175	Visio Estándar	Derecho de uso para el software que gestiona archivos de diagramación.
134	EAS9JD-00050 Non-Specific	9JD-00050	Visual Studio Ultimate	Derecho de uso del software que sirve para el control de versiones de documentos o código de programación.
27	EAS395-02412-Non-Specific	395-02412	Exchange Server Enterprise	Derecho de uso del software con el que se administra el correo electrónico en el IMSS.
30	EAST6L-00237-Non-Specific	T6L-00237	System Center Data Center	Derecho de Uso de Sistemas Operativos Windows que sirven para soporte del Directorio Activo del IMSS.
30	EASP71-07280-Non-Specific	P71-07280	Windows Server Data Center	Derecho de Uso del software que gestiona la virtualización, respaldos, monitoreo y

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

ANEXOS 6/30
DIVISION DE CONTRATOS



Cantidad mínima	SKU-Contrato Marco	No. de Producto	Perfiles de Usuario	Descripción
				antivirus en servidores que sirven para soporte del Directorio Activo del IMSS.
5,000	EAS7WC-00112-Non-Specific	7WC-00112	Conexiones al gestor de identidades	Conexión al Gestor de Identidades para Directorio Activo.
110	EAS7YY-00014-Non-Specific	YY-00014	Inteligencia de Negocios	Power BI Professional por usuario
1,100	EASU7U-00001-Non-Specific	U7U-00001	Seguridad de dispositivos y redes inalámbricas	Windows Intune, conexión de seguridad de redes por usuario y protección de dispositivos.
20	EAS3VU-00043-Non-Specific	3VU-00043	Conexión de Herramientas de Desarrollo	Licenciamiento Visual Studio, MSDN Platform
50	EAS126-00169-Non-Specific	126-00169	Conexión de Herramientas de Desarrollo con Peoplesoft	Visual Studio Team Foundation Server Cliente de Acceso

Soporte Premier

Paquete Premier	Asistencia al Soporte (Horas)	Resolución de problemas (Horas)	Gestión del soporte (Horas)	Total de Horas
Premier Foundation D	80	30	70	180
Add-On DSE	400			400
Add-On PAFE Nivel 2	1200			1200
Add-On SAM para Admin. PAFE			40	40
Add-On SA para servicios	3,378			3,378
Add-On SAM para servicios			1,089	1,089
Total	5,058	30	1,199	6,287

Donde:

- **Asistencia al Soporte**, se refiere a: otorgar soluciones Preventivas para reducir los riesgos antes de que se conviertan en situaciones críticas, Transferencia de conocimiento en la operación y gestión de la tecnología Microsoft.
- **Resolución de Problemas** se refiere a: Atención a incidentes, priorización, 7 días x 24 horas, 365 días al año, Dar continuidad al negocio minimizando el impacto en las caídas de los servicios Microsoft.
- **Gestión del Contrato de Soporte**, se refiere a: Gestión del Soporte Premier, Mantener estable la operación de la tecnología Microsoft en Producción.
- **Premier Foundation D**, se refiere al paquete base de Soporte Premier que incluye las horas de Asistencia de Soporte, Resolución de Problemas y Gestión de Contrato descritas en la tabla anterior.

ANEXOS 17/30
DIVISION DE CONTRATOS



Definiendo lo anterior se especifica

Póliza Premier	Paquetes	Horas Por Paquete	Total de Horas	Horas Adicionales
Add-on (SAM)				40
Add-on DSL 400	1	400	400	
Add-on PAFE Nivel 2 400	3	400	1,200	

Las actividades relacionadas con el Servicio de Soporte Premier deberán ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato Marco. En caso de requerir servicios adicionales de Soporte Premier, el IMSS podrá solicitarlos conforme a lo establecido en el Contrato Marco.

El Add-On de PAFE se asignará con recursos de acuerdo a las tecnologías y plan de ejecución acordado entre el IMSS y Microsoft.

Soporte Proactivo

Donde,

Soporte Proactivo se refiere a: la implementación, personalización y mantenimiento de productos y Tecnologías Microsoft.

Las actividades relacionadas con el Servicio de Soporte Proactivo deberán ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato Marco.

El IMSS considera una bolsa de unidades de soporte proactivo de 120 a razón de una tarifa por unidad de \$135 USD, que deberán ser ejecutadas durante la vigencia del contrato, en caso de que el IMSS lo requiera se podrán hacer solicitudes adicionales a las unidades contratadas.

6. Perfil del proveedor

Microsoft Corporation se adhirió el 18 de diciembre de 2015 al "Contrato Marco para la adquisición de Licencias de Software de diversas funcionalidades y la prestación de Servicios de Implementación y de Soporte Técnico relacionados con las mismas" celebrado por la Secretaría de la Función Pública por lo que es la compañía autorizada para otorgar licencias directamente a los clientes para el uso de software de Microsoft en México bajo los contratos Enterprise al amparo del Contrato Marco.

Por lo que, se requiere que el contrato del IMSS se celebre con Microsoft Corporation bajo el amparo del Contrato Marco, para la Adquisición de Licencias de Software.

ANEYOS
18/30
DIVISION DE CONTRATOS



• 7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Se formalizarán los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos por el IMSS. Todos los documentos serán entregados en papel membretado de Microsoft; de manera impresa y en electrónico. Se entregará al IMSS:

ID	Concepto
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.
A	Derecho de uso de productos Microsoft
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal
B	Actualización de productos Microsoft.
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
C	Soporte Técnico Premier. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades del "Cliente" (bajo demanda)
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en el IMSS, formalizándola mediante un documento.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off).
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre.
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier <ul style="list-style-type: none"> ➤ Debe contener al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ 3 Niveles de escalamiento. ○ Cada nivel deberá contener al menos <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.
c.5	Carta firmada por el Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el "Anexo Técnico".
c.6	Carta firmada por el Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.
D	Soporte Proactivo. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades del IMSS (bajo demanda)
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft entregará un Estatuto de Trabajo (SOW - Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente el IMSS).
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.

ANEXOS
30
DIVISION DE CONTRATOS



ID	Concepto
d.3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre.

Microsoft Corporation formalizará los siguientes entregables de los servicios requeridos a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo a efecto de dar por recibido los servicios.

- **8. Cronograma de actividades**

Microsoft se apegará a los cronogramas descritos en el documento adjunto de la solicitud de cotización "Anexo Técnico".

- **9. Niveles de servicio**

Microsoft se apegará a los Niveles de Servicio descritos en el documento adjunto de la solicitud de cotización "Anexo Técnico" así como proporcionará al IMSS el Servicio de Resolución de Problemas; considerando los grados de severidad y los tiempos estimados de atención de acuerdo al Contrato Marco, Microsoft Corporation Anexo II Apartado F1 "Tiempos de respuesta de Soporte y de Servicio".

- **10. Requerimientos de arquitectura tecnológica**

No aplica

- **11. Restricciones e interfaces con otros elementos**

No aplica

Respuestas específicas a los requerimientos incluidos en el documento adjunto de la solicitud de cotización "Términos y Condiciones":

- **2. Premisa**

Las bases de datos, aplicaciones y cualquier otro tipo de información utilizadas en el suministro de los servicios o a la que se tenga acceso derivado de la naturaleza de los mismos, que sean propiedad exclusiva del IMSS continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo. En ese sentido, Microsoft las utilizará exclusivamente para cubrir los servicios requeridos.



Microsoft presentará como parte de su propuesta técnica escrito firmado por su representante legal respecto de las obligaciones de confidencialidad, las cuales estarán sujetas a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o por la Ley correlativa aplicable al IMSS.

• **3. Nombre del proyecto**

El nombre del proyecto será "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a sus Productos".

• **4. Objetivo del proyecto**

El objetivo del proyecto será contar con el derecho de uso de los productos Microsoft (Licenciamiento), así como el soporte técnico que apoye en la evaluación preventiva y resolución de problemas de las soluciones que operan bajo la plataforma Microsoft.

• **5. Derecho a actualizaciones**

Microsoft entregará un documento donde se indique la URL (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) donde se podrán descargar las actualizaciones a los productos Microsoft.

a) **Actualización de versiones del licenciamiento:** Se refiere al derecho que tiene el IMSS de contar con las últimas versiones de los productos Microsoft; así como versiones anteriores disponibles.

b) **Parches y Updates:** Son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos, puede referirse a código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

• **6. Programa de entregas**

Microsoft formalizará los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos por parte del "Cliente. Todos los documentos serán entregados en papel membretado de Microsoft.

ID	Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	X											

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



A. Derecho de uso de productos Microsoft

ID	Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.	X											

B. Actualización de productos Microsoft.

ID	Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	X											

C. Soporte Técnico Premier

Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades del IMSS (bajo demanda)

ID	Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en las oficinas del IMSS.	X											
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off).	X											
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre.			X			X			X			X
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier.	X											
c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier", descrito en el "Anexo Técnico".	X											

ANEXOS
22/30
DIVISION DE CONTRATOS



c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato.	X													

D. Soporte Proactivo

Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades del IMSS (bajo demanda).

ID	Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
d.1	Antes del inicio de las actividades de los servicios, se deberá entregar una Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work)												
d.2	Entregar Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.												
d.3	Entregar documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo												
d.4	Entregar un Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al termino del trimestre			X			X			X			X

• **7. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones**

Se anexa como complemento a la presente propuesta la certificación de Microsoft Corporation, debidamente apostillada, en la que se acredita como la única empresa autorizada para otorgar directamente licencias a cualesquier del sector gubernamental o del sector público en México respecto de uso de productos y soluciones software de Microsoft al amparo del modelo de licencia por volumen denominado "Enterprise" y por lo consiguiente es la única empresa autorizada para firmar dichos contratos directamente con los clientes citados, como es la modalidad ofertada en este propuesta (*Enterprise Agreement Subscription*).

• **8. Visitas a instalaciones**

No aplica.

• **9. Tipo de Abastecimiento requerido**

Microsoft se apegará al tipo de abastecimiento que requiera el IMSS.

- 1) El Derecho de uso de software se reflejará en el documento que certifique el Derecho de uso de licencias.

ANEXOS 3/30
DIVISION DE CONTRATOS



- 2) Las actualizaciones a los productos Microsoft se realizarán de acuerdo a las condiciones que el IMSS requiera durante la vigencia del contrato.
- 3) Soporte Premier y Proactivo de acuerdo a las necesidades del IMSS (bajo demanda).

• **10. Garantías**

Microsoft se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento y numeral 75 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del IMSS demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato Adjudicado, Microsoft se compromete a entregar, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios la garantía, de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto máximo por el que se adjudica el contrato, a favor del IMSS.

Devolución de garantías

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por escrito en papel membretado de Microsoft; el cual debe ir dirigido a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios del IMSS, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de fianza correspondiente, dicha autorización se entregará a Microsoft, siempre y cuando demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del contrato que se celebre.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato, únicamente podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito otorgado por la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) del IMSS.

Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando Microsoft incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.



- La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.
- Además de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.

- **11. Soporte a fallas**

Microsoft tendrá que atender durante la vigencia de los servicios, cualquier incidente que se presente sobre servicio ofertado. Lo anterior conforme a lo establecido en los documentos adjuntos de la solicitud de cotización "Anexo Técnico" y "Términos y Condiciones".

- **12. Tiempos de respuesta de soporte y de servicio**

Microsoft proporcionará al IMSS el Servicio de resolución de Problemas considerando los grados de severidad y los tiempos estimados de atención descritos en el documento adjunto de la solicitud de cotización "Términos y Condiciones".

- **13. Niveles de servicios**

Microsoft se apegará a los Niveles de Servicio descritos en el documento adjunto de la solicitud de cotización "Términos y Condiciones" así como proporcionará al IMSS el Servicio de Resolución de Problemas; considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención de acuerdo al Contrato Marco, Microsoft Corporation Anexo II Apartado F1 "Tiempos de respuesta de Soporte y de Servicio.

- **14. Condiciones de Pago**

Como se establece en el numeral 25 Administrador del Contrato del documento adjunto de la solicitud de cotización "Términos y Condiciones", el administrador de contrato, será el servidor público responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el contrato que para tal efecto se celebre.

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, es decir, el Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal, que reciba cada uno de "Los Servicios" y que será responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en el IMSS.

Para proceder a la liberación de pago, el Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal o el Servidor Público que para tal efecto haya designado el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo del IMSS, será responsable de la supervisión

ANEXOS
25/30

DIVISION DE CONTRATOS



y administración de todas las obligaciones a cargo de Microsoft, así como de la ejecución, validación, técnica y administrativamente de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por Microsoft se cumplieron en tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto, procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago a Microsoft será la estipulada en los contratos y quedará sujeta a las condiciones que establezcan las mismas; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de certificado de licencia o de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

El IMSS cuenta con un presupuesto mínimo como compromiso de pago por los servicios "Derecho de Uso para los Productos Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos", por un importe mínimo de **\$8'661,458.98 USD (ocho millones seiscientos sesenta y un mil cuatrocientos cincuenta y ocho 98/100 dólares americanos)** y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de **\$10'303,765.95 USD (diez millones trescientos tres mil setecientos sesenta y cinco 95/100 dólares americanos)**.

- a) Para el costo por el servicio del Derecho de uso de Software Microsoft, el IMSS pagará la cantidad mínima de **\$7'919,099.98 USD (Siete millones novecientos diecinueve mil noventa y nueve 98/100 dólares americanos)**, el IMSS pagará en una sola exhibición entregado por Microsoft el certificado de la licencia de uso de software Microsoft a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo del IMSS, se podrán hacer solicitudes adicionales de productos por parte del "Cliente" de así requerirlo, el pago adicional será a mes vencido, en una sola exhibición después de entregado el certificado de la licencia de uso de software Microsoft adicional correspondiente y se podrán emitir varias facturas de acuerdo a las solicitudes adicionales realizadas.
 - i. Cuando el IMSS haga solicitudes adicionales de derecho de uso de licenciamiento únicamente para la suite de productividad de los clientes de escritorio denominada como Off365PE3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr, el IMSS pagará la parte proporcional a partir del mes en que se realice la solicitud adicional y hasta el término de la vigencia del contrato correspondiente, los precios unitarios por los productos licenciados serán de acuerdo al Contrato Marco correspondiente. Para estas solicitudes adicionales no se pagará el producto denominado CoreCALBridgeOff365 ALNG LicSAPk MVL DvcCAL, lo cual le permitirá al IMSS mantener su base de derecho de uso de licencias sin duplicarse en ningún sentido.
- b) Para el caso del servicio de Soporte Técnico Proactivo el IMSS pagará la cantidad mínima de **\$16,200.00 USD (Dieciséis mil doscientos 00/100 dólares americanos)**, lo cual ampara un total de 120 unidades de Soporte Proactivo, Microsoft de acuerdo a las solicitudes expresas por la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) del IMSS,

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

El Soporte Proactivo se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.

En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Proactivo, se redondeará a la unidad inmediata inferior. El Soporte Proactivo se facturará mensualmente de acuerdo a las Órdenes de Trabajo (WO), entregadas o por fases del proyecto de acuerdo a lo especificado en la misma.

En caso de así requerirlo el IMSS podrá adicionar unidades de acuerdo a lo estipulado en el Contrato Marco correspondiente, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Proactivo serán de acuerdo al Contrato Marco correspondiente; sin embargo para el pago de las unidades adicionales Microsoft presentara uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

El Soporte Proactivo adicional se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.

- c) Para el costo por el servicio de Soporte Técnico Premier, el IMSS pagará la cantidad mínima de **\$726,159.00 USD (Setecientos veintiséis mil ciento cincuenta y nueve 00/100 dólares americanos)**. Este servicio se facturará de la siguiente forma:
- \$697,589.00 USD (seiscientos noventa y siete mil quinientos ochenta y nueve dólares 00/100 USD) mediante una factura que se emitirá en un lapso no mayor a 5 días posteriores a la fecha de activación del contrato.
 - \$28,570.00 USD (veintiocho mil quinientos setenta dólares 00/100 USD) En diciembre de 2017, de acuerdo al cumplimiento de deductivas por servicios descritos en el Anexo (ii) Anexo de Soporte Premier.

En caso de así requerirlo, el IMSS podrá solicitar horas adicionales o paquetes de acuerdo a lo estipulado en el Contrato Marco correspondiente, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Premier serán de acuerdo al Contrato Marco correspondiente; sin embargo, para el pago de las horas adicionales Microsoft presentara el soporte documental que muestre la ejecución de los trabajos solicitados. Los servicios adicionales se facturarán en una sola exhibición.

En caso de que el IMSS no requiera horas adicionales si no un paquete de Servicio de Soporte Técnico Premier conforme a lo establecido en el Contrato Marco, los servicios adicionales se facturarán en una sola exhibición al momento de iniciar los servicios.



Derecho de Uso de productos (licenciamiento) y Servicios que proporcione Microsoft, se cotizarán en dólares de los Estados Unidos de América (USD.) y el IMSS pagará mediante transferencia de fondos a la cuenta bancaria que Microsoft indique en su momento.

Microsoft deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones del IMSS, situada en la calle de Tiburcio Montiel No. 15, PB, Col. San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F., en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- Original y copia de la factura que expida Microsoft Corporation, a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., y R.F.C. MS-421231-145; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios,
- Original y Copia de la documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción del IMSS (Acta Entrega-Recepción de los Servicios).
- Carta firmada por el representante legal, en la cual haga del conocimiento del IMSS la cuenta bancaria a la que se efectuará la transferencia electrónica bancaria correspondiente.
- Nota de crédito (en caso de que aplique) a favor del IMSS por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.
- Presentará Orden de Ingreso (Nota de Crédito) (en caso de que aplique para Soporte Técnico Premier) dentro de los primeros 10 días hábiles después de la fecha del Acta Entrega-Recepción de los Servicios del trimestre firmada, a favor del IMSS por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados, en caso de no entregar la Orden de ingreso (Nota de Crédito) correspondiente al plazo citado en este punto, se aplicara la ejecución de garantía.

En caso de que Microsoft presente sus facturas con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte del IMSS dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará, debiendo presentar nuevamente toda la documentación mencionada anteriormente (en original y/o copia, según corresponda).

• **15. Penas Convencionales**

Microsoft se apegará a las penas convencionales descritas en el documento adjunto de la solicitud de cotización "Términos y Condiciones".

• **16. Deduciones**

Microsoft se apegará a las deducciones descritas en el documento adjunto de la solicitud de cotización "Términos y Condiciones".

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- **17. Entregables**

Microsoft formalizará los entregables descritos en el documento adjunto de la solicitud de cotización "Términos y Condiciones" y serán entregados en papel membretado de Microsoft, de manera impresa y en electrónico. Así como los entregará a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

- **18. Condiciones de aceptación**

Microsoft formalizará los entregables descritos en el documento adjunto de la solicitud de cotización "Términos y Condiciones" y serán entregados en papel membretado de Microsoft, de manera impresa y en electrónico. Así como los entregará a la División de Infraestructura de Cómputo Personal (DICP) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

- **19. Confidencialidad**

Toda la información a la cual tenga acceso Microsoft, su personal, y/o terceros que apoyen en la prestación del servicio y que sea propiedad del IMSS, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo. Por esta razón, Microsoft se obliga a utilizarlas exclusivamente para cubrir los servicios requeridos y no divulgar por ningún medio dicha información.

Toda la información propiedad del IMSS no podrá ser utilizada por el Microsoft para otros fines. Ésta deberá ser almacenada y procesada dentro de repositorios que el IMSS designe para tal efecto.

Todo el personal que Microsoft asigne para la ejecución y/o desarrollo de cualquier servicio deberá regirse bajo un acuerdo de confidencialidad.

- **20. Propiedad intelectual**

Microsoft se obliga durante la vigencia del contrato a liberar a el IMSS de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional.

- **21. Método de Evaluación de propuestas**

No aplica



- **23. Vigencia del Contrato**

La vigencia del contrato para el derecho de uso de licencia y soporte técnico será a partir del 01 de enero de 2017 (si y sólo si el contrato se firma en el año 2016) o al siguiente día hábil de la firma del contrato (si y sólo si el contrato se firmará en el año 2016) y hasta el 31 de diciembre de 2017.

- **24. Vigencia del Servicio**

El derecho de uso de licencia y soporte técnico será a partir del 01 de enero de 2017 (si y sólo si la adjudicación se realiza en el año 2016) o al siguiente día hábil de la adjudicación (si y sólo si la adjudicación se realiza en el año 2016) y hasta el 31 de diciembre de 2017.

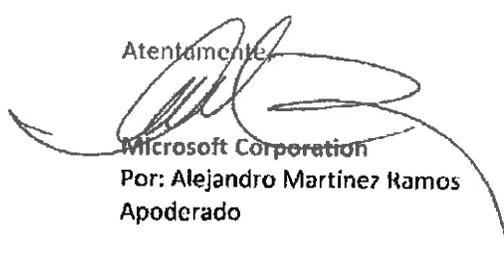
- **26. Mecanismos de control para la Administración del Contrato**

Microsoft generará trimestralmente un acta entrega-recepción de los servicios, donde se reflejen los trabajos realizados con el soporte técnico premier y soporte técnico proactivo. En el acta se deberá desglosar el resumen de las horas utilizadas para cada servicio requerido y/o preestablecido en los requerimientos del anexo técnico, así como las posibles penalizaciones y/o deducciones que se hayan dado en el transcurso del periodo de evaluación.

De igual manera, para el licenciamiento se deberá generar un acta entrega-recepción donde se constate la entrega del proveedor hacia el IMSS del certificado de licenciamiento de derechos de uso de productos de software Microsoft, así como la entrega de las claves de acceso para poder descargar software Microsoft.

- La presente cotización tendrá una vigencia hasta el 30 de diciembre de 2016.

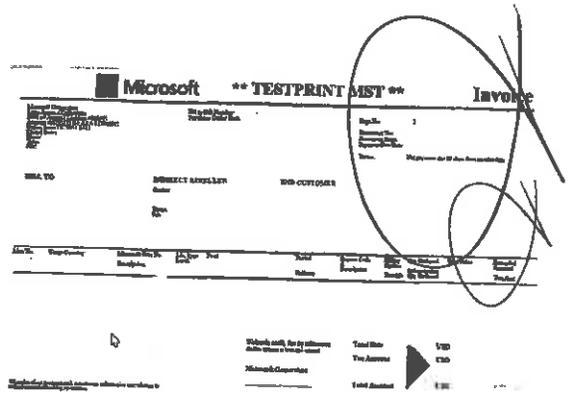
Atentamente,


Microsoft Corporation
Por: Alejandro Martínez Ramos
Apoderado

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



(i) Modelo de factura expedida por Microsoft Corporation



Microsoft

(ii) Anexo de Soporte Premier

DESCRIPCIÓN DE SOPORTE PREMIER DE MICROSOFT PROGRAMA DE TARIFAS Y CONTACTOS DESIGNADOS

Programa de tarifas: La "DEPENDENCIA O ENTIDAD" pagará al "PROVEEDOR" las cantidades que se indican para cada componente de Soporte Premier en la siguiente tabla:

Componente de Soporte Premier	Cantidad	Tarifa por hora	Tarifa por hora	Tarifa por hora	Tarifa por hora	Tarifa por hora
Premier Foundation 0	80	30	70	180	\$ 28,800.00	
Add-on DSC 400 (por mes)	400			400	\$ 52,000.00	
Add-on TAFE Nivel 2 400 (por mes)	1,700			1,280	\$ 76,160.00	
Add-On SAM para Admín. NAFE			40	40	\$ 4,800.00	
Add-On SA para servicios	3,378			3,378	\$38,140.00	
Add-On SAM para servicios			1,089	1,089	\$380,089.00	
TOTAL	5,568	30	1,359	6,387	\$ 728,129.00	
Total Anual:					\$728,129.00	

(ii) Anexo de Soporte Premier

La facturación de los servicios se realizará de la siguiente manera:

- A la fecha de firma del contrato: \$687,488 USD
- En febrero de 2017, de acuerdo a cumplimiento de deductivos por servicios descritos más adelante: \$28,870 USD

La configuración, de describir los servicios y el plan de pagos para las horas de Add-On SA para servicios (3,378 horas) y Add-On SAM para servicios (1,089 horas):

Servicios de Operación de Antivirus:

Contenido del servicio:

- Operación de Infraestructura de Antivirus
 - Operación en esquema 5x12 (lunes a viernes, de 8 AM a 6 PM)
 - Actualización de Definiciones y Distribución a Equipos clientes
- Servicios Preventivos y de Mantenimiento - Optimizaciones y Remediación
 - Dos revisiones programadas de la Infraestructura de System Center Configuration Manager durante el periodo del servicio (al inicio y a los 6 meses de operación)
 - Dos revisiones programadas de la Infraestructura de System Center Endpoint Protection durante el periodo del servicio (al inicio y a los 6 meses de operación)
 - Remediación de hallazgos en revisiones

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**

- Manejo de incidentes y Soporte con Escalaciones
 - Resolución de incidentes con equipos contaminados para atención de la solicitud de manera remota
 - Escalamiento a Centro de Soporte de Microsoft para contener infecciones masivas
 - Envío de muestras a Centro de Protección contra Malware para creación de nuevas definiciones
 - Asignación de recursos en sitio para escenarios de contingencia masiva en el D.F. y áreas metropolitanas
 - Soporte reactivo 7x24 vía telefónica
- Raporteo Semanal de Incidencias y Estadísticas de Operación
 - Reportes de Operación y Cobertura, Tendencias e Infecciones detectadas

Niveles del Servicio:

Actualización de Antivirus	Integración de Patches, Servicios PaaS y "Hot Fixes" en dispositivos de la plataforma (Servidores de Configuración, WMI y Tool Patch Protection)	Integración de parches en otros sistemas críticos, según el día de publicación, una actualización por el MSRT en servicios críticos.	Reporte mensual de servicio	RMA	Costo y hasta el 5%
% Actualización de Antivirus	Porcentaje de actualización de equipos susceptibles e instalación a través de la plataforma de Administración de Actualizaciones	99% de los equipos son actualizados de promedio 5 días hábiles posteriores a la publicación (para máximo 100,000 equipos y laptops) así como 2,500 servidores. Del 95% al 98% de los equipos en máximo 35 días hábiles.	Reporte mensual de servicio	N/A	5% del costo y hasta el 5%

Consideraciones: En caso que la distribución de actualizaciones y firmas de antivirus no se puede realizar por causas atribuibles a hardware, telecomunicaciones o cualquier componente diferente a la solución de System Center responsabilidad del IMSS, no aplicarán deducivas

Disponibilidad	El proveedor se comprometerá a ofrecer un 99.99% de disponibilidad de servicio. El cliente se comprometerá a aceptar como base la flexibilidad de disponibilidad durante períodos de mantenimiento y suspensión de soporte de emergencia que haya sido acordado en el contrato de servicios.	El cliente se comprometerá a aceptar como base la flexibilidad de disponibilidad durante períodos de mantenimiento y suspensión de soporte de emergencia que haya sido acordado en el contrato de servicios.	El cliente se comprometerá a aceptar como base la flexibilidad de disponibilidad durante períodos de mantenimiento y suspensión de soporte de emergencia que haya sido acordado en el contrato de servicios.	El cliente se comprometerá a aceptar como base la flexibilidad de disponibilidad durante períodos de mantenimiento y suspensión de soporte de emergencia que haya sido acordado en el contrato de servicios.
ABC's Política	Adaptación de políticas e opciones de servicio de nivel de servicio.	El cliente se comprometerá a aceptar como base la flexibilidad de disponibilidad durante períodos de mantenimiento y suspensión de soporte de emergencia que haya sido acordado en el contrato de servicios.	El cliente se comprometerá a aceptar como base la flexibilidad de disponibilidad durante períodos de mantenimiento y suspensión de soporte de emergencia que haya sido acordado en el contrato de servicios.	El cliente se comprometerá a aceptar como base la flexibilidad de disponibilidad durante períodos de mantenimiento y suspensión de soporte de emergencia que haya sido acordado en el contrato de servicios.

Disponibilidad % = 1 - ((TF - TC) / HP)

TF: Total Tiempo Fuera de Servicio (Min:Seg)

TC: Tiempo Fuera de Servicio por causa de mantenimiento (Min:Seg)

HP: Horas Planificadas de Operación (Min:Seg)

Consideraciones: En caso que la distribución de actualizaciones y firmas de antivirus no se puede realizar por causas atribuibles a hardware, telecomunicaciones o cualquier componente diferente a la solución de System Center responsabilidad del IMSS, no aplicarán deducivas

Deducivas:

La deductiva se calcula sobre el porcentaje específico del SLA del precio mensual del Anexo por el Servicio de Operación de Antivirus, el cual no podrá exceder del 5% mensual

Evento	Porcentaje de Deduciva	Deductiva
Interrupción de servicios o la plataforma de soporte	5% por evento y hasta 5% del costo mensual del Anexo	Precio Anexo / Meses x 5% y hasta el 5% del costo mensual del Anexo
% Actualización de Antivirus	1% por evento y hasta 5% del costo mensual del Anexo	(Precio Anexo / Meses) x 1% y hasta el 5% del costo mensual del Anexo
Disponibilidad	1% del costo mensual por evento	(Precio Anexo / Meses) x 1% del costo mensual del Anexo
ABC's Política	1% del costo mensual del Anexo	(Precio Anexo / Meses) x 1% del costo mensual del Anexo

- Ejemplo:**
- Precio Contrato = \$361,260
 - #meses = 12 (Enero - Diciembre)
 - % Deduciva mensual equivalente al servicio o la suma de los servicios incumplidos hasta un 5% mensual
 - Ejemplo: Servicio mensual incumplido del 2%: (\$360,000/12) x 2% = \$60.10 dólares de deductiva mensual

Compromisos de Operación para casos Reactivos:

Tiempos de respuesta de acuerdo a Severidad del caso levantado:

- Severidad A: hasta 1 hora
- Severidad B: hasta 2 horas
- Severidad C: hasta 4 horas

En caso de detección de un virus nuevo y a partir del envío de las muestras en máximo 2 días hábiles se distribuirá la definición del antivirus.

Las severidades que se manejan para casos reactivos son las siguientes:

Severidad	Severidad A	Severidad B	Severidad C
Severidad A	El tiempo de respuesta de la primera llamada de soporte es de 30 minutos y el tiempo de resolución es de 1 hora.	El tiempo de respuesta de la primera llamada de soporte es de 1 hora y el tiempo de resolución es de 2 horas.	El tiempo de respuesta de la primera llamada de soporte es de 2 horas y el tiempo de resolución es de 4 horas.

Entregables:

- Reporte mensual del servicio
 - Estado de salud de la plataforma
 - Disponibilidad (Procesador, memoria, disco)
 - Distribución y su actividad
 - Incidentes, cambios, problemas, requerimientos, análisis causa raíz
 - Reporte de la consola con estadísticas
 - Tendencias de infecciones
 - Equipos infectados
 - Equipos vacunados
 - Número de amenazas detenidas
 - Equipos alineados con las últimas definiciones
 - Nuevos virus

Factores Críticos de Éxito:

- Infraestructura
 - La entrega de definiciones y distribución de parches a equipos de escritorio dependen de la disponibilidad de red y de la apertura de los puertos necesarios
 - No se administrará o dará soporte a componentes de hardware
 - La disponibilidad del servicio considera que los servicios de hardware, comunicaciones, energía eléctrica, etc. funcionen adecuadamente
 - El IMSS deberá proporcionar equipo y todas las facilidades para que el grupo de trabajo realice sus funciones

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Eventos Reactivos

- En caso de detección de virus o malware en algún equipo, se deberá contar con acceso completo al equipo con el fin de analizarlo y obtener un diagnóstico más rápido y certero
- Debe notificarse al SMI en cuanto se abra cualquier incidente para acelerar la escalamiento

Fuera de Alcance de los servicios:

- No se incluye administración de Hardware
- Administración de equipos cliente
- Resolución de incidentes en Equipos de telecomunicaciones y redes
- Atención y resolución de incidentes sobre S.O. y aplicaciones de los equipos cliente, fuera del Servicio de Operación del antivirus.
- Asistencia en sitio fuera del D.F. y área Metropolitana
- Atención y resolución de incidentes sobre plataformas no Microsoft
- Atención y resolución de incidentes ajenas al servicio de Operación de Antivirus

Propuesta Económica:

Descripción en Contrato Marco	Mes	USD	Mes de Pago
Add-on Hora Adicional de SA para Premier Foundation 0 MS1-00005 - Durante la vigencia del contrato	2,069	\$268,870	Enero 2017
Add-on Hora Adicional de SAM para Premier Foundation 0 MS1-00005 - Durante la vigencia del contrato	638	\$74,160	Enero 2017
Total pago en Enero 2017		\$343,030	
Add-on Hora Adicional de SA para Premier Foundation 0 MS1-00005 - Durante la vigencia del contrato	109	\$14,170	Diciembre 2017
Add-on Hora Adicional de SAM para Premier Foundation 0 MS1-00005 - Durante la vigencia del contrato	33	\$3,960	Diciembre 2017
Total pago en Diciembre 2017		\$18,130	
Total Servicio 2017		\$361,200	

- Notas:**
- Al finalizar el último mes de servicio se hace la sumatoria del total de deducciones por mes y se resta del último pago.
 - Inicio de operación el 2 de enero de 2017 y hasta el 31 de diciembre de 2017.
 - Aplicación de deducciones a partir del primer mes de operación.

Servicios de Operación de Directorio Activo:

Contenido del servicio:

- Operación de Infraestructura de Directorio Activo
 - Operación en esquema 6x12 (Lunes a Viernes, de 8 AM a 6 PM)
 - Operación Remota para Directorio Activo, apalancada de la operación del Antivirus actual
 - Administración de Servicios de Resolución de Nombres (DNS y WINS)
 - Patch Management de Controladores de Dominio
- Servicios Preventivos y de Mantenimiento - Optimización y Remediación Anual
 - 2 Revisiones programadas de Directorio Activo (Health Check)
 - Remediación de hallazgos en revisiones
 - Depuración de Objetos Inactivos de Directorio Activo
 - Respaldo Diarios de Directorio Activo
 - Aplicación de Políticas de Directorio Activo (previamente acordadas con el IMSB)
- Manejo de Incidentes y Soporte con Escalaciones
 - Asignación de recursos en sitio para escenarios de contingencia en el D.F. y área metropolitana
 - Soporte reactivo 7x24 vía telefónica (vía Premier)
- Reportes Basados de Incidencias y Estadísticas de Operación
 - Reportes de operación y cobertura
- Apoyo en Integración de aplicaciones y servicios del Instituto al Directorio Activo

Notas del Servicio:

Descripción del Servicio	Unidad de Medida	Porcentaje de Deductiva	Detalle
Operación de Directorio Activo	Porcentaje de Deductiva	2%	Operación de Directorio Activo

Consideraciones: En caso que la operación o distribución de actualizaciones no se pueda realizar por causas atribuibles a hardware, telecomunicaciones o cualquier componente diferente a la solución de Directorio Activo responsabilidad del IMSB, no aplicarán deductivas

Descripción del Servicio	Unidad de Medida	Porcentaje de Deductiva	Detalle
Operación de Directorio Activo	Porcentaje de Deductiva	2%	Operación de Directorio Activo

Disponibilidad N = 1 - (T1-T2)/NF

Consideraciones: En caso que la operación o distribución de actualizaciones no se pueda realizar por causas atribuibles a hardware, telecomunicaciones o cualquier componente diferente a la solución de Directorio Activo responsabilidad del IMSB, no aplicarán deductivas

Deductivas:

La deductiva se calcula sobre el porcentaje específico del SLA del precio mensual del Anexo por el Servicio de Operación de Antivirus, el cual no podrá exceder del 5% mensual

Servicio	Porcentaje de Deductiva	Detalle
Operación de Directorio Activo	2%	Operación de Directorio Activo

- Ejemplo:**
- Precio Contrato = \$208,560
 - 4 meses = 12 (Enero - Diciembre)
 - % Deductiva mensual equivalente al servicio o la suma de los servicios incumplidos hasta un 5% mensual
 - Ejemplo: Servicio mensual incumplido del 2%:
 - (\$208,560 / 12) x 2% = \$347.60 dólares de deductiva mensual

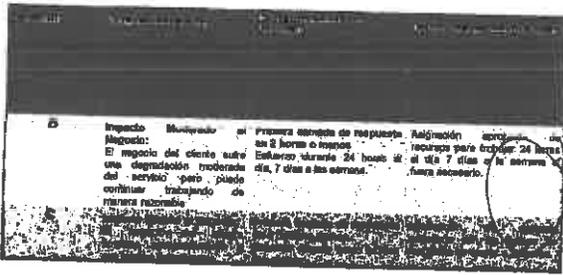
Condiciones de Operación para casos Reactivos:

Tiempos de respuesta de acuerdo a Severidad del caso inventado:

- Severidad A: hasta 1 hora
- Severidad B: hasta 2 horas
- Severidad C: hasta 4 horas

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Las severidades que se manejarán para casos reactivos son las siguientes:



Entregables:

- Reporte mensual del servicio
 - ✓ Estado de salud de la plataforma
 - ✓ Capacidades (Procesador, memoria, disco)
 - ✓ Incidentes, cambios, problemas, requerimientos, análisis causa raíz
 - ✓ Nivel de Servicio

Factores Críticos de Éxito:

- Infraestructura
 - No se administrará o dará soporte a componentes de hardware
 - La disponibilidad del servicio considera que los servicios de hardware, comunicaciones, energía eléctrica, etc., funcionen adecuadamente
 - El IMSS deberá proporcionar todas las facilidades para que el grupo de trabajo realice sus funciones, incluyendo las salidas VPN de conexión para la operación remota
 - Inicio de operación en sitio, con operación remota y soporte en sitio en caso de ser requerido al momento de tener conectividad
- Eventos Reactivos
 - Debe notificarse al SDM en cuanto se abra cualquier incidente para activar la escalación

Fuera de Alcance de los servicios:

- No se incluye administración de Hardware
- Administración de equipos cliente
- Resolución de incidentes en equipos de telecomunicaciones y redes
- Atención y resolución de incidentes sobre S.O. y aplicaciones de los equipos cliente
- Asistencia en sitio fuera del D.F. y área Metropolitana
- Atención y resolución de incidentes sobre plataformas no Microsoft
- Atención y resolución de incidentes ajenas al servicio de operación de Directorio Activo

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Propuesta Económica:

Descripción en Contrato Anexo	Horas	USD	Mes de Pago
Add-on Hora Adicional de SA para Premier Foundation 0 H51-00005 - Durante la vigencia del contrato	1,140	\$148,200	Enero 2017
Add-on Hora Adicional de SAM para Premier Foundation 0 H51-00005 - Durante la vigencia del contrato	321	\$49,5920	Enero 2017
Total pago en Enero 2017		\$198,120	
Add-on Hora Adicional de SA para Premier Foundation 0 H51-00005 - Durante la vigencia del contrato	60	\$7,800	Diciembre 2017
Add-on Hora Adicional de SAM para Premier Foundation 0 H51-00005 - Durante la vigencia del contrato	22	\$2,640	Diciembre 2017
Total pago en Diciembre 2017		\$10,440	
Total Servicio 2017		\$208,560	

Notas:

- Al finalizar el último mes de servicio se hace la sumatoria del total de deducciones por mes y se resta del último pago.
- Inicio de operación el 1 de enero de 2017 y hasta el 31 de diciembre de 2017.
- Aplicación de deductivos a partir del primer mes de operación.

I. Contactos designados del PROVEEDOR

Contacto para preguntas y notificaciones sobre este Programa y la Descripción de Servicios:

Nombre del Contacto del PROVEEDOR:	Victor Castro Aldava, Support Practice Manager
Dirección:	Avenida Vasco de Quiroga #1700 Piso 7, Col. Centro de Ciudad Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, México, DF, C.P. 01210
Teléfono:	+52 (55) 52872364 Ext. 2364 Cel: +52 1 55 40554764
Correo Electrónico:	Victor.Castro.Aldava@microsoft.com

II. Contactos designados de la "DEPENDENCIA O ENTIDAD"

Contacto de la DEPENDENCIA O ENTIDAD responsable de recibir al Soporte Premier

Nombre del Contacto de la DEPENDENCIA O ENTIDAD:	Gabriel Arturo Barrón Montiel, Titular de la División de Vinculación y soporte operativo
Dirección:	Toledo No. 21, 6o. piso, Col. Juárez, México, D.F., CP 06600
Teléfono:	+52 (55) 6238 2700
Correo Electrónico:	gabriel.barronm@imss.gob.mx

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Descripción de Soporte Proactivo Microsoft

Para la contratación de Soporte Proactivo, la dependencia o entidad considera una bolsa de unidades mínima de 120 Unidades de Soporte Proactivo a razón de una tarifa por unidad de \$135.00 USD (ciento treinta y cinco dólares 00/100 Moneda de los Estados Unidos de América), correspondiente a \$16,200.00 USD (dieciséis mil doscientos dólares 00/100 Moneda de los Estados Unidos de América).

Durante la vigencia del contrato, el proceso para devengar las Unidades de Soporte Proactivo se realizará a través de siguiente procedimiento:

1. La Dependencia o Entidad presentará al Proveedor el requerimiento a través del formato "Solicitud de Servicio" que forma parte de este anexo.
2. El Proveedor realizará un análisis del requerimiento y preparará un "Estatuto de Trabajo" (SOW) donde se describirá: Alcance, entregables, recursos y unidades estimadas.
3. La Dependencia o Entidad aprobará el "Estatuto de Trabajo".
4. La Dependencia o Entidad y el Proveedor firmarán una "Orden de Trabajo (WO)" y se descontarán las Unidades de Soporte Proactivo establecidas en la "Orden de Trabajo" de la Bolsa de Unidades contratadas. El formato de "Orden de Trabajo (WO)" se incluye en este anexo.

(iii) Anexo de Soporte Proactivo

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

ROTARIO

Solicitud de Servicio -- Soporte Proactivo Microsoft

Unidad Administrativa: _____

Nombre del Proyecto: _____

Descripción del Proyecto: _____

Justificación: _____

Fecha de Inicio: _____ Fecha de Terminación: _____

Nombre y firma del Responsable de la Unidad Solicitante

Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft

(Solo para fines internos de Microsoft)
MCS (MO Tipo "1-1a")

Esta orden de trabajo se celebra de conformidad con el Contrato # XUJ00X y sus anexos (el "contrato") vigente desde _____, celebrado entre la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" que suscribe o su Agente Inscrito ("usuario") y Microsoft o su filial ("proveedor" o "usuario"). Los términos del Contrato Marco y sus Anexos se incorporan a la presente orden de trabajo por esta referencia. Cualquier término que no se defina en esta orden de trabajo tendrá el significado que se le haya atribuido en el Contrato Marco. Esta orden de trabajo incluye este cubre y los términos que aparecen a continuación, los que se incorporan al presente documento por esta referencia.

Denominación social del Cliente	Nombre del Contacto (La persona que recibe las facturas bajo esta orden de trabajo.)	
Denominación social del cliente o sílaba que firmó el contrato MSA (Si no es el mismo que el suscrito)		
Dirección	Dirección Electrónica del Contacto	
Ciudad	Estado/Provincia	Teléfono
País	Código Postal	Fax

Los facturaremos por soporte prestado y gastos incurridos. Nuestras facturas se enviarán para su pago a su representante en la dirección indicada en la sección anterior. Por favor indicar un número de Orden de Compra (en caso de haberlo).

Esta Orden de Trabajo comenzará el _____ o en la fecha en que iniciamos la prestación del soporte, lo primero en ocurrir. Esta Orden de Trabajo expirará en _____ o en la fecha que terminamos el soporte, lo último en ocurrir.

Al suscribir al plé, las partes reconocen y convienen obligarse bajo los términos del contrato y esta orden de trabajo.

Denominación social del Cliente (en letra de imprenta)	Denominación social
--------------------------------------------------------	---------------------

(iii) Anexo de Soporte Proactivo

Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en letra de imprenta)	Nombre de la persona que firma (en letra de imprenta)
Cargo de la persona que firma (en letra de imprenta)	Cargo de la persona que firma (en letra de imprenta)
Fecha de firma	Fecha de firma

- 1. Soporte.** Nosotros le prestaremos el soporte identificado a continuación. Las fechas indicadas serán solamente plazos estimados.
F.U.C.M.R.
- 2. Tarifas.** Ustedes pagarán las siguientes tarifas por hora y todo gasto razonable de viaje y estadía (si lo hubiere). Cualquier tarifa total indicada es solamente un estimado. Las tarifas no incluyen el precio de productos. A menos que se especifique lo contrario en la factura, ustedes nos pagarán dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha de la factura.
- 3. Retrasos.** La fecha de inicio del soporte que se indica arriba no se ha hecho comprometer cierto personal profesional para prestar el soporte descrito aquí. En vista de este compromiso, usted acuerda comunicarnos cualquier retraso anticipado de la fecha de inicio, sin importar la causa, con el menor de (2) semanas de antelación. Si usted incumple esta notificación previa, nos reservamos el derecho de facturarse por un monto que refleje el tiempo real en que nuestros consultores no podrán estar comprometidos o un monto equivalente a 40 horas de su tiempo a su tarifa normal de facturación, lo que sea menor. Tal factura será exigible y pagadera en los mismos términos y condiciones de las otras facturas que se describen aquí. Alternativamente, nosotros podremos elegir reasignar a nuestro personal profesional a otros proyectos de clientes de Microsoft y hacer la reasignación de personal a su proyecto cuando sea posible. Bajo este escenario, no podremos garantizar cuando podríamos volver a hacer la asignación del personal apropiado para su proyecto.
- Terminación.** El Contrato requiere que usted nos comunique su intención de terminar este Orden de Trabajo con al menos 30 días de anticipación. El propósito de esta disposición es asegurarnos que podamos comprometer de forma total a nuestro personal profesional en el evento que un proyecto sea terminado de forma inesperada. En el caso que usted decida terminar este proyecto por cualquier razón y no nos comunique la terminación con una anticipación de 30 días, nos reservamos el derecho de facturarse a usted por el tiempo que nuestro personal profesional hubiera permanecido comprometido, al usted hubiera comunicado la notificación requerida por su contrato, o un monto equivalente a 80 horas del tiempo de nuestros consultores a su tarifa normal de facturación, lo que sea menor. Tal factura será exigible y pagadera en los mismos términos y condiciones que las demás facturas descritas aquí.

(iv) Modelo de Contrato

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

CONTRATO PARA LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE MICROSOFT Y SOPORTE RELACIONADO CON LAS MISMAS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE CON NOSOTROS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO LA "DEPENDENCIA O ENTIDAD", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR C. [Nombre], EN SU CARÁCTER DE [Cargo], Y POR LA OTRA MICROSOFT CORPORATION, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ, INDISTINTAMENTE, COMO EL "PROVEEDOR" O COMO "MICROSOFT", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU APODERADO GENERAL, EL SEÑOR [Nombre], Y A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. LA "DEPENDENCIA O ENTIDAD" DECLARA A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:

- 1.1.- Es una entidad con domicilio en [Dirección], en términos de [Ley].
- 1.2.- Su representante, el señor [Nombre], quien ocupa el cargo de [Cargo], tiene facultades suficientes para suscribir el presente contrato, como se desprende del artículo [Artículo] de la Ley de [Ley], fracción [Fracción] de [Ley], publicado en [Ley], el día [Fecha], en [Ley].
- 1.3.- Señala como su domicilio para efectos del presente contrato el ubicado en [Dirección].
- 1.4.- Cuenta con el presupuesto [Monto], de conformidad con [Ley].
- 1.5.- Que [Ley], se adjudicó [Ley].
- 1.6.- Para efectos de facturación señala el siguiente domicilio fiscal ubicado en [Dirección], y manifiesta adicionalmente que su Registro Federal de Contribuyentes es [Ley].

II. EL "PROVEEDOR" DECLARA A TRAVÉS DE SU APODERADO QUE:

- II.1.- Es una entidad constituida de conformidad con las leyes del Estado de Washington, Estados Unidos de América, y que entre otras actividades, comercializa programas de cómputo "Microsoft".
- II.2.- Acredita su legal existencia con el documento en el cual consta la Certificación de la Escritura Constitutiva Enmendada de Microsoft Corporation, la cual es una corporación constituida bajo las leyes del Estado de Washington, Estados Unidos de América, suscrita por Kim Wyman, Secretario de Estado del Estado de Washington, el día 17 de Junio de 2014, certificada mediante apostilla N° 201408770, de fecha 17 de junio de 2014, traducida al español por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, y elevada a escritura pública No. 16,419, de fecha 2 de julio de 2014, otorgada ante la fe del licenciado Arturo González Jiménez, Notario Público No. 95 de Huixquilucan, Estado de México, así como con la certificación de los Estatutos vigentes de Microsoft Corporation, suscrita por Benjamin O.

Orndorff en su carácter de Subsecretario de Microsoft Corporation, el día 11 de junio de 2014, pasada ante Garrett M. Massey, Notario Público en y para el Estado de Washington, Estados Unidos de América, el día 11 de junio de 2014, certificado mediante apostilla No. 201400428, de fecha 11 de junio del 2014, suscrita por Kim Wyman, en su carácter de Secretario de Estado del Estado de Washington, Estados Unidos de América, traducida al español por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

II.3.- Que es la titular y/o tiene el derecho de licenciar los productos Microsoft que se comercializan bajo una modalidad Empresas al Sector Público Mexicano.

II.4.- Acredita la personalidad de su apoderado, mediante el poder notarial de fecha 20 de junio de 2014, otorgado ante la C. Anita B. Pedersen, Notario Público para el Estado de Washington, Estados Unidos de América, certificado mediante apostilla No. 201410087, de fecha 23 de junio del 2014, suscrita por Kim Wyman, en su carácter de Secretario de Estado del Estado de Washington, Estados Unidos de América, traducida al español por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y protocolizado en escritura pública No. 16,422, de fecha 2 de julio de 2014, otorgada ante la fe del licenciado Arturo González Jiménez, Notario Público No. 95 de Huixquilucan, Estado de México.

II.5.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra inhabilitado para contratar o en algún otro de los supuestos del artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), ni en el antecedente párrafo del artículo 60 del mismo ordenamiento, y que los representantes o los socios de la empresa no desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público.

II.6.- Para los efectos del presente instrumento jurídico, señala como su domicilio el ubicado en One Microsoft Way, Redmond, Washington, 98052, Estados Unidos de América, y para efectos de notificaciones proporciona el siguiente correo electrónico: amartinez@amsc.com.mx.

II.7.- Es su voluntad otorgar a la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" las licencias de software a que se refiere el Anexo 1 y el soporte relacionado con las mismas, en los términos y condiciones acordados.

III. LAS PARTES DECLARAN Y RECONOCEN QUE:

III.1.- El 15 de enero de 2014, la Secretaría de la Función Pública celebró el Contrato Marco para la Adquisición de Licencias de Software de diversas funcionalidades y la Prestación de Servicios de Implementación y de Soporte Técnico relacionados con las mismas (en adelante el "Contrato Marco").

III.2.- En el Contrato Marco se establecen las especificaciones técnicas y de calidad de las licencias de software de diversas funcionalidades y de los servicios de implementación y de soporte técnico relacionadas con las mismas, conforme a las cuales el "PROVEEDOR" se obliga a suministrarlos a cualquier dependencia y/o entidad de la APF, a través de la celebración de un contrato específico.

III.3.- El 18 de diciembre del 2015, Microsoft Corporation, celebró el Convenio de Adhesión al Contrato Marco, adquiriendo la calidad de Posible Proveedor bajo el mismo.

11.4.- En virtud de lo anterior, el presente Contrato específico aplicarán los términos y condiciones establecidos en el Anexo I apartado f) Microsoft Corporation del Contrato Marco, el cual se tendrá por reproducido en el presente, como si a la letra se insertara.

11.5.- Es deseo y voluntad de ambas partes obligarse en todos y cada uno de los términos del Contrato Marco, del presente Contrato y los Anexos de ambos Instrumentos Jurídicos.

Con base en las declaraciones anteriores, las "PARTES" convienen en sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- DEFINICIONES.

Para los efectos del presente Contrato, todos los términos escritos con la primera letra en mayúscula tendrán el significado dado a éstos en el Anexo I apartado f) Microsoft Corporation del Contrato Marco y en particular en la Sección "Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte".

SEGUNDA.- OBJETO Y ALCANCE.

El "PROVEEDOR" otorga a la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" las licencias de software bajo el esquema de licenciamiento de Microsoft Corporation, el cual se encuentra detallado en el Anexo I apartado f) Microsoft Corporation del Contrato Marco.

Los derechos de uso y términos del esquema de licenciamiento de que se trata, y su correspondiente soporte, incluyendo sus incrementos (a "True Up" por su denominación en inglés), serán los referidos en el Anexo II apartado f) Microsoft Corporation del Contrato Marco.

Forman parte del presente Contrato:

Anexo 1: Hoja de Precios (Customer Price Sheet)

Anexo 2: Formulario de Firma

Anexo 3: Declaración de Actualización Enterprise

Anexo 4: Designación de Asesor de Software / Designación de Asesor de Software para Suscripción en Línea

Anexo 5: Formato de Factura

Anexo 6: Descripción de Soporte Premier - Programa de Tarifas y Contactos Designados

Anexo 7: Descripción de Soporte Premier - Soporte Adicional

Anexo 8: Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft

TERCERA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO.

Los precios unitarios se especifican en el Anexo 1 del presente Contrato. Para pagar por la adquisición de las licencias de software Microsoft y soporte relacionado con las mismas, objeto del presente Contrato, la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" podrá ejercer, como monto máximo, USDS \$400,000 (cuatrocientos mil dólares de los Estados Unidos de América) y como monto mínimo, USDS \$100,000 (cien mil dólares de los Estados Unidos de América). Dólares de los Estados Unidos de América / 100 Moneda de los Estados Unidos de América.

Dichos importes deberán ser cubiertos dentro de los 20 (veinte) días siguientes a la fecha en que se presente(n) la(s) factura(s) respectiva(s) según el formato que se incluye como Anexo 5 del presente Contrato, en el domicilio de la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" indicado en el presente Contrato. El "PROVEEDOR" emitirá, en su caso, facturas por licenciamiento y otras por soporte.

Página 3 de 8

Las primeras facturas se emitirán en la fecha de procesamiento del presente Contrato por parte del "PROVEEDOR" y las siguientes en el aniversario del licenciamiento. Las facturas serán emitidas en el idioma español. Todo pago de facturas expedidas por el "PROVEEDOR" deberá realizarse mediante transferencia internacional de fondos a la siguiente cuenta bancaria, salvo que el mismo, incluya por escrito lo contrario (de acuerdo con el artículo 46, fracción VIII de la LAASSP, los precios cotizados son pagaderos en dólares de los Estados Unidos de América, dado que la cuenta bancaria receptora es en dicha moneda):

Beneficiario/Beneficiary: Microsoft Corporation
Banco/Bank: Bank of America
Tipo de Moneda/Currency: US Dollars
País donde reside la cuenta/Country: Dallas, Texas, E.U.A.
Cuenta/Account #: 3752072766
LockBox#: 848441
ABA#: 02600693
Swift Address: BOFAUS3N (USD\$)

Todos los precios se cotizan en dólares de los Estados Unidos de América y no incluyen IVA. En términos del artículo 1, fracción IV y 24 de la Ley del IVA, el contribuyente es México e indirectamente la parte obligada al pago y entero del IVA correspondiente ante las autoridades fiscales mexicanas. El "PROVEEDOR" es una entidad residente en el extranjero y no es contribuyente en México. Por lo anterior, las facturas expedidas por Microsoft Corporation no trasladan IVA.

Microsoft podrá suspender la prestación de los Servicios y/o el acceso a los Servicios Online o el acceso al portal de licenciamiento, si el Cliente no realiza los pagos puntualmente.

El pago deberá ser en una sola exhibición.

Todos los programas de cómputo o software referidos en el presente Contrato son productos de software estandarizados y no han sido ni serán adaptados específicamente y de ninguna manera para el contratante.

Cada parte es única y exclusivamente responsable de dar cumplimiento, conforme a la legislación aplicable, a sus respectivas obligaciones fiscales a las que pueda dar lugar la celebración o la ejecución del presente Contrato.

CUARTA.- PLAZO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE DIVERSAS FUNCIONALIDADES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN Y DE SOPORTE TÉCNICO RELACIONADOS CON LAS MISMAS.

El "PROVEEDOR" se obliga a entregar las licencias de software y en su caso a prestar los servicios de implementación y de soporte relacionados con las mismas, objeto del presente contrato, en los términos, lugar, fecha y condiciones específicas que acuerde con la dependencia y/o entidad, en los términos de los Anexos respectivos. En todo caso, la forma de entrega del licenciamiento es mediante descargas electrónicas.

El otorgamiento de las licencias de derechos de uso del software Microsoft objeto del presente Contrato, se efectúa directamente por el "PROVEEDOR". No obstante lo anterior, dado que el "PROVEEDOR" es una sociedad estadounidense sin residencia ni establecimiento en México, y

Página 4 de 8

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

no presta servicio alguno en territorio de México, cualesquiera servicios o soporte relacionado con las mismas que deban ser o sean prestados en territorio nacional, si fuera el caso, serán prestados por sociedades subsidiarias designadas por el "PROVEEDOR" y/o por terceros autorizados por éste que tengan residencia, establecimiento y/o operación en México, respecto de lo cual queda expresamente permitida la subcontratación.

QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

De conformidad con lo establecido en el último párrafo del Artículo 64 Bis de la LAASSP, la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de recibir las licencias originalmente contratadas, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría alguna daño o perjuicio a la "DEPENDENCIA O ENTIDAD". En este supuesto, la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" procederá a rembolsar al "PROVEEDOR" los gastos no recuperables que sean razonables y directamente relacionados con el Contrato en que hubiera incurrido hasta la fecha de notificación de terminación anticipada aquí referida.

SEXTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.

La "DEPENDENCIA O ENTIDAD" podrá rescindir administrativamente el presente Contrato por una o varias de las siguientes causas imputables al "PROVEEDOR":

1. Por no apearse a lo estipulado en este Contrato y en sus Anexos.
2. Por suspensión injustificada de los derechos de uso de las licencias de uso objeto del presente Contrato.
3. Cuando exista alguna situación que afecte su patrimonio, en tal forma que le impida cumplir con las obligaciones asumidas en este contrato.
4. Por contravenir los términos y condiciones de este Contrato o las disposiciones de los ordenamientos legales que resulten aplicables.
5. Si se comprueba que la manifestación a que se refiere la declaración 11.9 de este Contrato se realizó con falsedad.

En caso de ser aplicable, dicha rescisión se hará conforme al procedimiento establecido en el Artículo 54 de la LAASSP.

SÉPTIMA.- NOTIFICACIONES.

Todas las notificaciones que deban o deseen darse "LAS PARTES" en relación con el presente Contrato, deberán hacerse por escrito, en idioma español, mediante entrega directa con acuse de recibo, fax o correo electrónico o vía correo certificado con acuse de recibo, porte pagado, dirigidas a los domicilios convencionales indicados en las declaraciones del presente Contrato. Las notificaciones se considerarán entregadas en la fecha que aparece en el recibo de confirmación de entrega del correo, o en la confirmación de entrega del servicio de mensajería, fax o correo electrónico.

OCTAVA.- VIGENCIA.

El licenciamiento de derechos de uso del software Microsoft objeto del presente Contrato, así como el derecho de actualización (denominado "Software Assurance"), tendrá una vigencia de 12 meses calendario completos con efectos a partir del:

NOVENA.- FIANZA.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 67 del Reglamento de la LAASSP, dicha garantía de cumplimiento será por el diez por ciento del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal.

Página 5 de 8

En tanto no entregue las pólizas de fianza según corresponde, a la "DEPENDENCIA O ENTIDAD", el "PROVEEDOR" deberá cumplir con todas sus obligaciones, pero no podrá exigir pagos a la "DEPENDENCIA O ENTIDAD".

La(s) fianza(s) tendrá(n) la vigencia de este Contrato y en caso de incumplimiento de las obligaciones, continuará vigente hasta que aquéllas se corrijan o éstas sean satisfechas.

Para la cancelación de la(s) fianza(s) será requisito indispensable la conformidad por escrito de la "DEPENDENCIA O ENTIDAD".

En caso de modificaciones al presente Contrato el "PROVEEDOR" deberá tramitar la modificación de la fianza de cumplimiento, de conformidad con lo estipulado en el artículo 67 último párrafo del Reglamento de la LAASSP.

DÉCIMA.- PENAS CONVENCIONALES.

Las penas convencionales a cargo del "PROVEEDOR" por atraso en el otorgamiento de los derechos de uso materia del presente Contrato, se calcularán a razón del uno (1) al millar por cada día de retraso, a partir del día siguiente de que haya vencido el plazo para el otorgamiento de las licencias de uso objeto de este Contrato, teniendo como límite de aplicación, el importe de la garantía de cumplimiento del presente Contrato.

Para determinar la aplicación de las penas convencionales, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o causas de fuerza mayor o cualquier otra causa no imputable al "PROVEEDOR".

En caso de que exista un incumplimiento por parte del "PROVEEDOR" en la prestación del soporte, el "PROVEEDOR" pagará como pena convencional a la "DEPENDENCIA O ENTIDAD", el uno (1) al millar sobre el importe del soporte no prestado a oportunidad, por cada día natural de atraso.

La penalización a que se refiere el párrafo anterior, no podrá exceder el 10% (diez por ciento) del importe total del presente Contrato.

DÉCIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD.

"LAS PARTES" se comprometen a no divulgar información que sea intercambiada entre ellas en virtud del presente Contrato y que sea identificada como información confidencial. Las obligaciones de confidencialidad estarán sujetas a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o por la Ley correlativa aplicable a la "DEPENDENCIA O ENTIDAD".

Sin menoscabo de lo expresado en el párrafo anterior, "LAS PARTES" adoptarán precauciones razonables para proteger mutuamente la información confidencial de la otra. Como mínimo, tales precauciones serán tan estrictas como las que cada una de "LAS PARTES" adopta para proteger su propia información confidencial. "LAS PARTES" comunicarán la información confidencial de la otra parte a sus empleados o consultores sólo en los casos que necesitan conocerla para realizar sus tareas, y tal comunicación se hará sujeta a las obligaciones de confidencialidad impuestas por el presente contrato. Por tal motivo, cada una de "LAS PARTES" asume expresamente cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento por parte de sus respectivos empleados o consultores a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente Contrato. Cuando la información confidencial ya no sea necesaria para llevar a cabo una obligación bajo este

Página 6 de 8

Contrato, cada una de las partes la devolverá a la otra o la destruirá si así se le solicitara por escrito.

Cada una de "LAS PARTES" notificará inmediatamente a la otra en caso de descubrir el uso, revelación o divulgación no autorizados de la información confidencial, y cooperará en forma razonable para ayudar a la otra parte a retomar posesión e impedir usos no autorizados adicionales de su información confidencial.

DÉCIMA SEGUNDA.- CESIÓN DE DERECHOS.

El "PROVEEDOR" no podrá ceder en forma parcial ni total en favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones derivadas del Contrato, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de la "DEPENDENCIA O ENTIDAD".

DÉCIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.

El "PROVEEDOR" asume expresamente de manera única y exclusiva toda responsabilidad laboral, fiscal, de riesgo o accidente de trabajo, de seguridad social o de cualquier otra naturaleza de la relación laboral que tiene con el personal que asigne para la prestación de los servicios.

Cualesquiera recursos materiales y humanos que en su caso sean designados por la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" para la realización del objeto del presente contrato, se entenderán relacionados exclusivamente con la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" suscriptora, por lo que cada parte del presente contrato específico asumirá su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo de dicho contrato específico y el desarrollo del Contrato Marco.

El "PROVEEDOR" asume la responsabilidad total en caso de violación de derechos derivados de patentes, marcas o registro de derechos de autor sobre las licencias adquiridas por la "DEPENDENCIA O ENTIDAD", con arreglo a lo dispuesto en el Anexo II apartado f) Microsoft Corporation del Contrato Marco.

El "PROVEEDOR" se obliga a contar con todas las licencias de uso del software ofrecido, objeto de este Instrumento Jurídico, durante la vigencia del presente contrato, por lo que asume la responsabilidad total en caso de que por el uso del software se violen derechos derivados de patentes, marcas o registro de derechos de autor, con arreglo a lo dispuesto en el Anexo II apartado f) Microsoft Corporation del Contrato Marco.

La celebración del presente Contrato no significa la creación de sociedad, consorcio, unión temporal o cualquier otra forma asociativa que conlleve, o no, a la creación de una nueva persona jurídica.

DÉCIMA CUARTA.- DERECHO DE VERIFICACIÓN.

La "DEPENDENCIA O ENTIDAD" estará sujeta a la revisión y auditoría de la unidad administrativa respectiva de la Secretaría de la Función Pública o la autoridad que la suceda, a las cuales el "PROVEEDOR" podrá recurrir en todo momento como la instancia que cuenta con las atribuciones para efectuar auditorías y revisiones respecto del cumplimiento del presente Contrato por parte de las entidades y dependencias gubernamentales, sin perjuicio de lo que la normatividad en la materia de propiedad intelectual le concede para la preservación de sus derechos.

La "DEPENDENCIA O ENTIDAD" deberá mantener registros relacionados con los Productos que ejecute, y deberá proveer a MICROSOFT anualmente de una Declaración de Actualización

Enterprise en el formato previsto en el Anexo 3. La "DEPENDENCIA O ENTIDAD" deberá solicitar el incremento de licencias de los productos adicionales que fueren identificados anualmente en dicha actualización

Durante la vigencia de este Contrato y por un periodo de un (1) año posterior a su vencimiento, el "PROVEEDOR" tendrá el derecho de solicitar a través de las unidades administrativas mencionadas en el primer párrafo, la verificación del cumplimiento de las obligaciones a cargo de la "DEPENDENCIA O ENTIDAD", previo aviso escrito notificado a éstas con al menos treinta (30) días naturales de anticipación. Alternativamente, el "PROVEEDOR" podrá requerir a la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" que llene en forma precisa y dentro de un plazo de treinta (30) días naturales contado a partir del requerimiento, un cuestionario o un formulario que el "PROVEEDOR" proporcione para tales efectos.

DÉCIMA QUINTA.- DE LAS MODIFICACIONES.

El presente Instrumento podrá ser modificado o adicionado en cualquier momento, previa notificación que se realice por escrito a la otra parte. Toda modificación o edición deberá ser acordada por "LAS PARTES", formalizarse por escrito y través del convenio modificatorio correspondiente y entrará en vigor a partir de la fecha de su formalización.

Cualquier adición o modificación que se lleve a cabo sin cumplir con las formalidades previstas en esta cláusula, no surtirá efectos entre "LAS PARTES".

DÉCIMA SEXTA.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

Todo lo no previsto expresamente en el presente Contrato se regirá por la legislación Federal de los Estados Unidos Mexicanos aplicable a la "DEPENDENCIA O ENTIDAD". En caso de controversia relativa a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes que les correspondan a la "DEPENDENCIA O ENTIDAD", renunciando a cualquier otra jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

Leído que fue el presente Contrato Específico, y enteradas las "PARTES" de su contenido y alcance legal, lo firman en dos (2) ejemplares, tantos en la Ciudad de México, a los 20 días del mes de enero del año 2014.

LA "DEPENDENCIA O ENTIDAD"
 Click here to sign
 Cliché here to sign

EL "PROVEEDOR"
 Microsoft Corporation

Por: Click here to sign
 Cargo: Cliché here to sign

Por: Click here to sign
 Cargo: Apoderado

ANEXO
DIVISION DE CONTRATOS
 División de Soporte Premier de Microsoft - Soporte Adicional

(v) Formato de Servicios Adicionales

(v) Formato de Servicios Adicionales

Este anexo se celebra de conformidad con el Anexo Descripción de Soporte Premier de Microsoft. Los términos de la Descripción de Soporte y de los anexos aplicables se incorporan al presente por esta referencia; mediante el pegado por el soporte bajo este Programa la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" acepta obligarse por estos términos. Los términos no definidos específicamente en el presente tendrán los significados establecidos en el Contrato y en el Anexo Descripción de Soporte

Con su firma a continuación, las partes reconocen y acuerdan obligarse por los términos de la Descripción de Soporte y este Anexo

Nombre del Cliente (en letra imprenta)	Nombre Microsoft México S de R.L de C.V.
Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en letra imprenta)	Nombre de la persona que firma (en letra imprenta)
Fecha	Fecha

Este Anexo entrará en vigencia el (la Fecha de Inicio en Vigencia) y vencerá simultáneamente con la Descripción de Soporte o la fecha en que Microsoft finalice el Soporte, lo último en ocurrir (la Fecha de Vencimiento).

Descripción del Soporte Adicional

A continuación se describe el Soporte Adicional que la "DEPENDENCIA O ENTIDAD" ha adquirido.

1	Microsoft Volumen Licensing	20,000	15.00	300,000.00	20,000	15.00	300,000.00
2	Microsoft Volumen Licensing	40,000	15.00	600,000.00	40,000	15.00	600,000.00
3	Microsoft Volumen Licensing	80,000	15.00	1,200,000.00	80,000	15.00	1,200,000.00
4	Microsoft Volumen Licensing	160,000	15.00	2,400,000.00	160,000	15.00	2,400,000.00
5	Microsoft Volumen Licensing	320,000	15.00	4,800,000.00	320,000	15.00	4,800,000.00
6	Microsoft Volumen Licensing	640,000	15.00	9,600,000.00	640,000	15.00	9,600,000.00
7	Microsoft Volumen Licensing	1,280,000	15.00	19,200,000.00	1,280,000	15.00	19,200,000.00
8	Microsoft Volumen Licensing	2,560,000	15.00	38,400,000.00	2,560,000	15.00	38,400,000.00
9	Microsoft Volumen Licensing	5,120,000	15.00	76,800,000.00	5,120,000	15.00	76,800,000.00
10	Microsoft Volumen Licensing	10,240,000	15.00	153,600,000.00	10,240,000	15.00	153,600,000.00

(vi) Microsoft Volumen Licensing
 CPS y su respectivo Formulario de
 Firma del Programa

DIVISION DE CONTRATOS

Orden	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Orden	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
1	Microsoft Volumen Licensing	20,000	15.00	300,000.00	1	20,000	15.00	300,000.00
2	Microsoft Volumen Licensing	40,000	15.00	600,000.00	2	40,000	15.00	600,000.00
3	Microsoft Volumen Licensing	80,000	15.00	1,200,000.00	3	80,000	15.00	1,200,000.00
4	Microsoft Volumen Licensing	160,000	15.00	2,400,000.00	4	160,000	15.00	2,400,000.00
5	Microsoft Volumen Licensing	320,000	15.00	4,800,000.00	5	320,000	15.00	4,800,000.00
6	Microsoft Volumen Licensing	640,000	15.00	9,600,000.00	6	640,000	15.00	9,600,000.00
7	Microsoft Volumen Licensing	1,280,000	15.00	19,200,000.00	7	1,280,000	15.00	19,200,000.00
8	Microsoft Volumen Licensing	2,560,000	15.00	38,400,000.00	8	2,560,000	15.00	38,400,000.00
9	Microsoft Volumen Licensing	5,120,000	15.00	76,800,000.00	9	5,120,000	15.00	76,800,000.00
10	Microsoft Volumen Licensing	10,240,000	15.00	153,600,000.00	10	10,240,000	15.00	153,600,000.00

Microsoft | Volume Licensing

Microsoft Volumen Licensing - Customer Price Sheet - Preliminary

Customer Name: [Redacted]
 Account Number: [Redacted]
 Contract Number: [Redacted]
 Contract Start Date: [Redacted]
 Contract End Date: [Redacted]
 Contract Type: [Redacted]
 Payment Schedule: [Redacted]
 Currency: [Redacted]

Product Name: [Redacted]
 Product Description: [Redacted]
 Product Code: [Redacted]
 Product Category: [Redacted]
 Product Family: [Redacted]
 Product Version: [Redacted]
 Product License: [Redacted]

Price: [Redacted]
 Unit Price: [Redacted]
 Total Price: [Redacted]

Customer Address: [Redacted]
 Customer Contact: [Redacted]
 Customer Phone: [Redacted]
 Customer Email: [Redacted]

Microsoft Address: [Redacted]
 Microsoft Contact: [Redacted]
 Microsoft Phone: [Redacted]
 Microsoft Email: [Redacted]

Clave	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200

DIVISION DE CONTRATOS

Clave	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200

Table with columns: CODIGO, DESCRIPCION, VALOR, MONEDA, etc. Includes rows for 'SEGURO SOCIAL', 'COTIZACION', 'VALOR', 'MONEDA', 'CANTIDAD', 'FECHA', 'ESTADO', 'CIUDAD', 'CALLE', 'C.P.', 'TEL. NO.', 'E-MAIL', 'CELULAR', 'FAX', 'OTROS DATOS'.

Formulario de firma del programa with sections for 'Datos del Cliente', 'Datos del Seguro', 'Datos del Seguro Social', 'Datos del Seguro Social'.

Table with columns: CODIGO, DESCRIPCION, VALOR, MONEDA, etc. Includes rows for 'SEGURO SOCIAL', 'COTIZACION', 'VALOR', 'MONEDA', 'CANTIDAD', 'FECHA', 'ESTADO', 'CIUDAD', 'CALLE', 'C.P.', 'TEL. NO.', 'E-MAIL', 'CELULAR', 'FAX', 'OTROS DATOS'.

Formulario de Firma del Programa

DIVISION DE CONTRATOS

7-00002WKT

Nota: Escriba los números activos aplicables a los documentos siguientes. Microsoft necesita que se indique aquí el número activo asociado o que se indique a continuación como nuevo.

Table with columns: Descripción del documento, Número de código del documento, Descripción del documento, Número de código del documento. Includes rows for 'Selección de Contrato', 'Selección de Contrato', 'Selección de Contrato', 'Selección de Contrato', 'Selección de Inscripción/Registro', 'Selección de Inscripción/Registro', 'Selección de Inscripción/Registro', 'Selección de Inscripción/Registro', 'Firma de Prueba del Cliente de Contrato Enterprise Agreement Subscription', 'Descripción del documento', 'Descripción del documento', 'Descripción del documento'.

Al firmar a continuación, el Cliente y la Firma de Microsoft acuerdan que ambas partes (1) han recibido, leído y comprendido los documentos contractuales anteriores, donde se incluyen cualesquiera sitios web o documentos incorporados mediante referencias, así como cualesquiera modificaciones y (2) acuerdan estar obligados por los términos de la totalidad de dichos documentos.

ENTRADA

Nombre de la entidad (debe ser un nombre de una persona jurídica)* INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Firma*

Nombre y Apellido en letra de imprenta*

Cargo en letra de imprenta

Fecha de firma*

NIF IMS-421231-145

* campo obligatorio

ENTRADA Microsoft

Microsoft Corporation

Firma

Nombre y Apellido en letra de imprenta

Cargo en letra de imprenta

Fecha de firma
(fecha de ratificación por la Firma de Microsoft)

Fecha de Entrada en Vigencia del Contrato
(cuando ser diferente de la fecha de firma de Microsoft)

Opcional: Firma de Segundo Cliente o de Otro Correo (si corresponde)

ENTRADA

Nombre de la entidad (debe ser un nombre de una persona jurídica)*

Firma*

Nombre y Apellido en letra de imprenta*

Cargo en letra de imprenta

Fecha de firma*

* campo obligatorio

ENTRADA

Nombre de la entidad (debe ser un nombre de una persona jurídica)*

Firma*

Nombre y Apellido en letra de imprenta*

Cargo en letra de imprenta

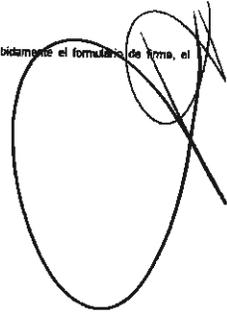
Fecha de firma*

* campo obligatorio

Si el Cliente necesita soportes físicos, desea agregar contactos adicionales o tiene que comunicar varias inscripciones anteriores, incluya los formularios adecuados junto con este formulario de firma. Una vez que el Cliente haya firmado este formulario de firma, debe enviarlo junto con los Documentos Contractuales al socio de canal del Cliente o al gestor de cuentas de Microsoft, que debe remitirlos a

la dirección siguiente. Cuando Microsoft haya formalizado debidamente el formulario de firma, el Cliente recibirá una copia de confirmación.

Microsoft Corporation
Dept 561, Volume Licensing
6100 Niel Road, Suite 210
Reno, Nevada 89511-1137
USA



ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

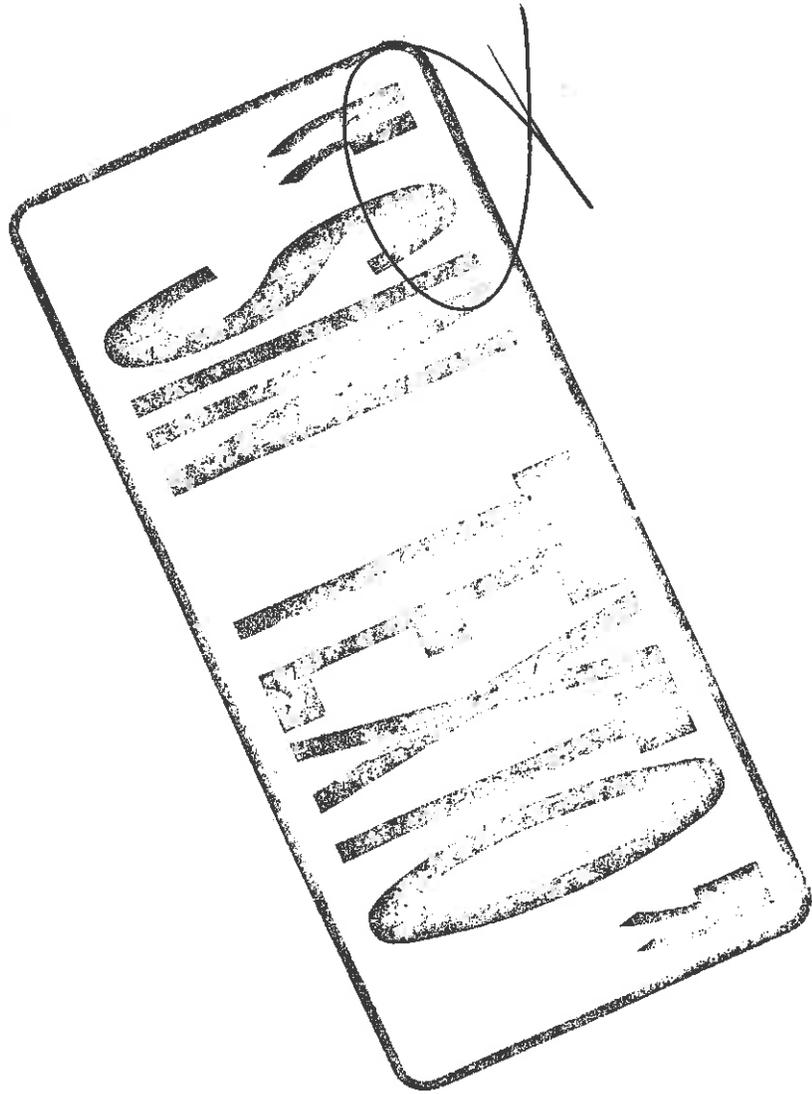
Contrato N°
P7M0001

ANEXO 4

"MICROSOFT CORPORATION ANEXO II APARTADO F1 DEL CONTRATO MARCO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 24 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



5

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Microsoft

MICROSOFT CORPORATION

13 OCTUBRE DE 2015

MICROSOFT CORPORATION

ANEXO II

"OFERTA REVISADA/ACTUALIZADA DE MICROSOFT
EN EL CONTEXTO DEL CONTRATO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE
LICENCIAS DE SOFTWARE DE DIVERSAS FUNCIONALIDADES, PRESTACION DE
SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN Y DE SOPORTE RELACIONADOS CON LAS
MISMAS"

APARTADO

F1

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

ONE MICROSOFT WAY
REDMOND, WA 98052-6399

17-Julio-2015

1

~~Tabla de Contenido~~

- I. INTRODUCCIÓN, Página 3
- II. OBJETO Y ALCANCE DE LA OFERTA, Página 5
- III. DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA, Página 5
- IV. LISTADO DE LOS PRODUCTOS INCLUIDOS EN LA OFERTA, Página 18
- V. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE, Página 388
 - EA y EAS - 406
 - Inspección EA - 412
 - Inspección EAS - 422
 - Reporte Premier - 431
 - Reporte Prescivo - 453

17-Julio-2015

2

I. INTRODUCCIÓN

En 1975 Bill Gates y Paul Allen, vendieron el primer software de lenguaje de programación - llamado BASIC- por la MITs Altair 8800, la primera "computadora personal". BASIC y muchos otros programas de software que pronto salieron de los desarrolladores y socios de Microsoft, ayudaron a iniciar una revolución tecnológica que ha transformado la manera en la que negociamos, vivimos y aprendemos.

La visión inicial de Bill y Paul de una computadora en cada escritorio y en cada hogar parecía una fantasía, para la mayoría de la gente. Hoy es casi una realidad. Lo que impulsó esta revolución fue la creencia de que el software - si se convierte en algo accesible y económico para más gente - eliminaría barreras y transformaría la tecnología en una herramienta extraordinaria para millones de personas alrededor del mundo.

Esta idea revolucionaria, ha evolucionado hasta convertirse en la compañía de software más grande del mundo, teniendo 100,000 empleados en casi todos los países. Desde lenguajes de programación y sistemas operativos hasta servicios de Internet y Juegos, Microsoft se ha aventurado en casi cualquier tipo de software imaginable.

Nuestro compromiso con la innovación constante se refleja en nuestra continua inversión en investigación y desarrollo. De hecho, hemos invertido más de \$10.4 billones de dólares durante el año fiscal 2013 para desarrollar programas de cómputo, dispositivos, servicios y soluciones de negocio innovadoras, sin olvidarnos de nuestra estrategia en consolas y juegos. A través del grupo de investigación de Microsoft estamos explorando nuevos mundos de tecnología de software y avanzando en las fronteras del diseño de interfaz del usuario, medios digitales y procesamiento de voz y lenguaje.

En el año de 1986, la empresa decide entrar de lleno al mercado Latinoamericano y abrir su primera subsidiaria dentro de la región, haciéndolo precisamente en México.

La Visión de Microsoft en sus inicios (1975) fue la de "una computadora en cada escritorio y en cada hogar". Esta visión era bastante ambiciosa en los años 70's pero con el paso de los años y con el crecimiento de las computadoras personales, Microsoft tuvo que adoptar una nueva misión corporativa que es "Permitir a la gente y a las empresas de todo el mundo realizar su máximo potencial"

Compromiso Global.- Pensar y actuar globalmente, crear una fuerza de trabajo multicultural que genere una forma innovadora de toma de decisiones para un universo con diversos clientes y socios, mover para disminuir los costos de la tecnología y mostrar liderazgo en el apoyo a las comunidades en las que trabajamos y vivimos.

Microsoft desarrolla, fabrica, licencia, y apoya una amplia gama de los productos de software para una diversidad de dispositivos. El software de Microsoft incluye los sistemas operativos para los servidores, computadoras personales y los dispositivos móviles.

17-Julio-2015

3

COMPUTADORAS OPERATIVAS

Los esfuerzos de proveer servicios en línea de la compañía incluyen la red de MSN de los productos y de los servicios del Internet y alianza con las compañías implicadas con el acceso de banda ancha y varias formas de interactividad digital, por ejemplo el portal <http://www.xboxgamepass.com.mx> en México (Alianza entre Telemex y Microsoft, antes llamado <http://www.tinlan.com>).

Microsoft también licencia programas del software para consumidores; vende los dispositivos de hardware (tabletas, consolas de juegos, etc.); proporciona servicios de consultoría principalmente para apoyar la implementación de nuevos subsistemas en el mercado corporativo.

El mercado objetivo de Microsoft a nivel mundial es muy amplio; los clientes van desde consumidores finales hasta empresas del sector educativo, gubernamental y de iniciativa privada; también cuenta con una red de socios estratégicos como desarrolladores de aplicaciones y fabricantes de equipos de cómputo que brindan servicios de implementación y proveen soluciones complementarias a la plataforma Microsoft.

Como corporación global tiene una responsabilidad en el uso de los recursos y en la influencia que puede ejercer logrando tener un impacto positivo en el mundo y en su gente. Microsoft está comprometida a construir una cultura de honestidad por lo cual busca personas que tengan los siguientes valores:

En los 37 años en los que Microsoft ha estado ayudando a mejorar la vida de las personas, impulsadas a cumplir su potencial mediante el uso de la tecnología, hemos visto el tipo de transformación que experimentamos cuando nos enfocamos en poner una PC en cada escritorio y en cada casa. El personal tecnológico ha convertido ideas en experiencias diarias, llegando y conectando a billones de personas.

Con el reciente desarrollo del ancho de banda y el Internet móvil, así como el desarrollo de nuevos dispositivos como las tabletas y smartphones, se ha dado un cambio fundamental en la experiencia de los consumidores y el uso de la tecnología. Hemos entrado a una era de conexión continua que tiene la promesa de lo que la tecnología podría llevar a la vida de las personas y a los negocios en cualquier lugar del planeta. Y esto nos da una oportunidad a ayudar a la gente a apoyarse y hacer más en cada aspecto de su vida.

Conforme los dispositivos proliferan, se ha vuelto más claro el hecho de que los consumidores desean tener una sola experiencia en toda su tecnología. Yendo hacia el futuro, nuestra estrategia se enfocará en crear una familia de dispositivos y servicios para individuos y negocios que habilite a la gente alrededor del planeta, en su casa, en su trabajo y en el camino, para las actividades realizar que más valoren.

17-Julio-2015

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

II. OBJETO Y ALCANCE DE LA OFERTA

Esta oferta tiene como objeto establecer los precios dentro la Propuesta para la Adquisición de Licencias de Software de diversas funcionalidades así como los Servicios de Implementación y Soporte de dichas Licencias; así como los esquemas, políticas de licenciamiento, requisitos, reglas, derechos de uso, términos comerciales y bases contractuales para la adquisición de los derechos de uso de las Licencias de Software solicitadas, buscando los criterios de economía eficiente, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia, ofreciendo las mejores condiciones para el Estado.

Esta propuesta es válida para todas las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como sus órganos desconcentrados y aquellos con autonomía otorgada por la Constitución.

III. DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA

A continuación se establecen las opciones de licenciamiento, requisitos, términos y condiciones de entrega y recepción, así como las reglas de licenciamiento y los tiempos de respuesta de soporte y de servicio para ser considerados en La Propuesta objeto de la invitación de la Secretaría de la Función Pública.

Opciones de licenciamiento

Microsoft ofrece las licencias de software solicitadas por la SFP en su invitación para participar en La Propuesta para la Adquisición de Licencias de Software de diversas funcionalidades, prestación de servicios de implementación y soporte relacionados con las mismas publicada el 30 de Septiembre del 2013, así como sus prerrequisitos, a través de Contratos Empresariales ("Enterprise Agreement" (EA) y "Enterprise Agreement Subscription" (EAS)), cuyas características, requisitos, términos y condiciones de entrega y recepción así como las reglas de licenciamiento y los tiempos de respuesta de soporte y de servicio que se describen a continuación.

Requisitos

Los términos en mayúsculas o iniciados con mayúscula tendrán la definición dado a éstos en el presente documento y/o sus ANEXOS.

17-Julio-2015

Microsoft

"Dependencia o Entidad" será la Dependencia o Entidad que celebre el Contrato Especifico con Microsoft bajo la Propuesta.

"Microsoft" es "EL POSIBLE PROVEEDOR", es decir Microsoft Corporation.

Microsoft ofrece las licencias de software para las funcionalidades solicitadas "En-Sitio" y "En-la-Nube", Soporte Premier y Soporte Proactivo.

Microsoft ofrece los siguientes Esquemas de Licenciamiento:

- "Enterprise Agreement" (EA)
- "Enterprise Agreement Subscription" (EAS)

La diferencia entre un EA y un EAS radica en que, al término del mismo (36 meses mínimo) en el EA la Dependencia o Entidad cuenta con el derecho de uso "a perpetuidad" de la oferta vendida disponible de los programas de cómputo Microsoft contratados en la fecha de término del mismo, mientras que en el EAS, se trata de un derecho de uso temporal y al término del contrato específico la Dependencia o Entidad en caso de no renovarlo, no tiene derecho de uso alguno de dichos programas de cómputo.

Los Esquemas de Licenciamiento Microsoft proveen la capacidad de licenciar tanto programas de cómputo "En-Sitio" como "En-la-Nube".

Los Esquemas de Licenciamiento Microsoft aplican para Dependencias o Entidades con al menos 250 computadores personales, dispositivos o usuarios que desean obtener derechos de uso de programas de cómputo (licencias) por un periodo mínimo de 3 años para la totalidad de su base instalada calificada, debiendo estandarizar sus licencias bajo una de las siguientes plataformas de escritorio:

- Escritorio Empresarial ("Enterprise Desktop")
- Escritorio Profesional ("Professional Desktop")

Para calificar a un contrato específico bajo la Propuesta, las Dependencias o Entidades deberán cumplir las siguientes condiciones:

Generales:

- Contar al menos con 250 computadores personales, dispositivos y/o usuarios bajo cualquiera de los 2 Esquemas de Licenciamiento.
- La Dependencia o Entidad puede elegir entre Enterprise Desktop y Professional Desktop como su licencia base debiendo estandarizar sus computadores personales

17-Julio-2015

Microsoft

calificados, dispositivos calificados y/o usuarios calificados a ese tipo de escritorio, es decir no se permite mezclar los escritorios.

Es requisito que la Dependencia o Entidad inscriba la totalidad de sus computadores personales calificados, dispositivos calificados y/o usuarios calificados al momento de la contratación inicial.

La Dependencia o Entidad deberá contar con la suficiencia presupuestal necesaria para celebrar su contrato específico entendiendo una duración de 3 años (36 meses) mínimo contados a partir de la fecha de firma del mismo.

La Dependencia o Entidad podrá solicitar como excepción, la celebración de un contrato específico anual únicamente en la modalidad de EAS.

Los contratos específicos podrán ser contratos abiertos plurianuales.

Los precios en los contratos específicos serán expresados en dólares, moneda de los Estados Unidos de América y son pagaderos mediante transferencia electrónica bancaria a la cuenta especificada por Microsoft en su contrato específico.

Las licencias de los programas de cómputo y su actualización (Software Assurance) y Soporte Premier se pagarán anualmente y por adelantado, para tales efectos Microsoft presentará una factura por licenciamiento y una por Soporte Premier.

El Soporte Proactivo se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.

Los pagos dentro de los 20 días naturales siguientes a la entrega de la factura, las cuales se presentarán dentro de los 10 días siguientes al registro interno del contrato específico firmado y en los aniversarios de dicho registro.

La primera factura se emitirá dentro de los 5 (cinco) días siguientes al registro interno del contrato específico por parte de Microsoft, las siguientes facturas se emitirán en el aniversario de la fecha de entrada en vigor como se define más adelante. Para el caso de que se requiera algún cambio en la fecha de la factura respectiva, la Dependencia o Entidad lo solicitará de antemano por escrito a Microsoft, y se incluirá dicha especificación en el contrato específico o en un convenio modificatorio.

Microsoft podrá actualizar en cualquier momento la lista de precios de la Propuesta para retirar de la misma aquellos programas de cómputo que hubieran sido descontinuidos, cambiar números de parte ("SKU's") o sustituirlos por sus equivalentes; o bien para incluir nuevos programas de cómputo "En-Sitio" o "En-la-Nube". Asimismo, en caso haber algún cambio sustancial en la funcionalidad de un producto o en la forma de licenciarlo, Microsoft se reserva el derecho de actualizar la lista para reflejar dichos cambios.

Cuando hubiere una sustitución por un equivalente, Microsoft se compromete a respetar los mismos precios otorgados en virtud de esta Propuesta.

Cada vez que Microsoft actualice la lista, entregará la nueva lista a la SFP. Las actualizaciones a que se refieren los 3 puntos anteriores no se considerarán como modificaciones al Contrato Marco respectivo en su caso, por lo que no se requerirá la celebración de un convenio modificatorio.

17-Julio-2015

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



- Los precios no incluyen I.V.A. y la factura emitida por Microsoft no trasladada I.V.A. Lo anterior sin perjuicio de que para efectos presupuestarios, la Dependencia o Entidad deba considerar el monto de dicho impuesto y enterarlo.
- Se asume que el cliente opta por realizar el pago en tres anualidades iguales; es decir un pago a la firma del contrato específico y dos pagos más en los dos aniversarios siguientes del mismo.
- Cuando la Dependencia o Entidad incrementa la cantidad de programas de cómputo, deberá cubrir el precio de los programas de cómputo incrementados con su correspondiente actualización (Software Assurance) hasta el término del contrato específico vigente, en una sola exhibición.
- Las condiciones y precios de esta Propuesta únicamente aplicarán para los contratos específicos celebrados bajo el Contrato Marco en su caso, no teniendo aplicación retroactiva en ningún caso.
- Las Dependencias o Entidades con Contrato Empresarial o Contrato de Suscripción Empresarial vigente deberán esperar al término de dichos contratos para poder acceder a los beneficios del Contrato Marco en su caso.
- Los derechos de uso y términos de los programas de Licenciamiento "Enterprise Agreement" (EA) y "Enterprise Agreement Subscriptor" (EAS), incluyendo sus adiciones e incrementos así como el Soporte Proactivo y Premios, son los referidos en el Anexo 1 denominado "Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte" que se agrega a la presente Propuesta.
- Microsoft se obliga a proporcionar las licencias y a prestar los servicios de soporte objeto de la presente Propuesta, en el plazo, lugar, fecha y condiciones específicas que acuerde con la Dependencia o Entidad, con la que suscibirá un contrato específico en el cual se detallaran estos aspectos sirviendo a lo dispuesto en el Anexo 1 denominado "Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte" de este documento.
- Antes de cada aniversario y durante la vigencia de su contrato específico EA, la Dependencia o Entidad se obliga a reportar los incrementos ("True-Ups" y "Add-ons") en el uso de licencias "En-Sitio" o "En-la-Nube", así como a realizar oportunamente los trámites necesarios para su contratación y pago conforme a las reglas del Esquema de Licenciamiento y políticas de derechos de uso Microsoft.
- De igual manera, la Dependencia o Entidad se obliga a reportar antes de cada aniversario y durante la vigencia de un contrato específico EAS, los incrementos en el uso de licencias "En-Sitio" o "En-la-Nube", así como a realizar oportunamente los trámites necesarios para su contratación y pago conforme a las reglas del modelo de licenciamiento y políticas de derechos de uso Microsoft.
- En el caso de un contrato específico EAS y programas de cómputo "En-la-Nube", la Dependencia o Entidad podrá reportar decrementos únicamente en cada aniversario de su contrato específico. Aún cuando exista un decremento, la Dependencia o Entidad deberá cumplir con los requisitos mínimos de los Esquemas de Licenciamiento Microsoft. Si la Dependencia o Entidad elige un programa de cómputo totalmente

17-Julio-2015

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

- "En-la-Nube", deberá considerar las licencias equivalentes al Enterprise Desktop o Professional Desktop como base de su contrato específico.
- En el caso de no tener incrementos durante la vigencia de su contrato específico, la Dependencia o Entidad se obliga a presentar por escrito una Declaración de no incremento ("Zero Usage True-Up") en cada aniversario de su contrato específico.
- La Dependencia o Entidad incluirá y firmará como parte de su contrato específico los siguientes documentos (según se apliquen):
 - o Hoja de Firmas del Contrato Empresarial (Hoja de firmas del "CPS")
 - o Hoja de Precios del Contrato Empresarial ("Customer Price Sheet" o "CPS")
 - o Hoja de Precios de Incremento de licencias o suscripciones ("True-Up")
 - o Hoja de Precios adicional ("Supplemental CPS" o "Add-On")
 - o Declaración de no incremento de licencias y/o suscripciones ("Zero usage True-Up")
- o Declaración de asignación de ESA ("Enterprise Software Advisor")
- o Declaración de cambio de ESA ("Change of Enterprise Software Agreement")
- o Declaración de asignación de OSA ("On-line Services Advisor")

Si al término de su contrato específico en la modalidad EA la Dependencia o Entidad decide continuar utilizando los programas de cómputo Microsoft, ésta deberá renovar su contrato específico con inicio de vigencia al día inmediato siguiente del vencimiento del mismo. En caso de no hacerlo así, la Dependencia o Entidad tendrá la opción de contratarlos posteriormente, pero no tendrá el derecho de renovar solo por la actualización (Software Assurance) de sus programas de cómputo, sino que deberá cubrir de nuevo el costo de la licencia base más sus actualizaciones.

Si al término de su contrato específico en la modalidad EAS la Dependencia o Entidad decide continuar utilizando los programas de cómputo Microsoft, ésta deberá renovar su contrato específico con inicio de vigencia al día inmediato siguiente del vencimiento del mismo. En caso de no hacerlo así y posteriormente desear contratarlo de nuevo, la Dependencia o Entidad deberá cubrir el costo de suscripción que resulte tomando como fecha de inicio el día inmediato siguiente al vencimiento de su contrato específico anterior.

Términos y condiciones de entrega y recepción

Los Derechos de Uso de las Licencias de Software Microsoft, tanto tradicionales ("On-premise") como en la Nube, se otorgan al momento de firma del Contrato Específico correspondiente, mismo que servirá como evidencia y recepción, de la entrega de los Derechos de Uso de la Licencias de Software contratadas.

Reglas de licenciamiento a ofrecer.

Las reglas de licenciamiento se encuentran especificadas en los requisitos de la Propuesta y en el Anexo denominado "Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte".

17-Julio-2015

17-Julio-2015

Opciones de Servicios de Implementación y Soporte

Microsoft ofrece las siguientes opciones de servicios de implementación y soporte solicitadas por la SFP en su invitación para participar en la Propuesta para la Adquisición de Licencias de Software de diversas funcionalidades, prestación de servicios de implementación y soporte relacionados con las mismas publicadas el 30 de septiembre del 2013:

a. Servicios de Implementación

a.1 Soporte Proactivo Microsoft

El Soporte Proactivo Microsoft es un soporte orientado al análisis, diseño, desarrollo, implementación, personalización, instalación, puesta en operación y mantenimiento de productos y tecnologías Microsoft. Este Soporte requiere de un análisis de requerimientos y estimación de recursos necesarios de acuerdo a las necesidades de las Dependencias o Entidades. Para la entrega del Soporte Proactivo Microsoft se consideraran 5 tipos de recursos de Microsoft (Arquitectos, Consultores, Engagement Manager, Project Manager) y 3 niveles de Consultor Socio.

Este soporte está disponible para cualquier Dependencia o Entidad que lo solicite. Ese Soporte se contrata a Microsoft y Microsoft es el responsable de la entrega.

Las Dependencias o Entidades podrán contratar Soporte Proactivo Microsoft a través de Unidades de Soporte Proactivo. Las Dependencias o Entidades que incluyan Soporte Proactivo Microsoft en su contrato específico, seguirán el siguiente proceso para ejecutar dicho soporte:

- Presentarán un requerimiento a través del formato "Solicitud de Servicio" de Microsoft.
- Microsoft realizará un análisis del requerimiento y preparará un "Estatuto de Trabajo (SOW)" donde se describirá: alcance, entregables, recursos y unidades estimadas.
- La Dependencia o Entidad aprobará el "Estatuto de Trabajo".
- La Dependencia o Entidad y Microsoft firmarán una "Orden de Trabajo (WO)" y se descontarán las Unidades de Soporte Proactivo establecidas en la "Orden de Trabajo" de la Bolsa de Unidades pactadas en el contrato específico de la Dependencia o Entidad.
- En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Proactivo, se redondeará a la unidad inmediata inferior.
- El Soporte Proactivo se factura de acuerdo a lo establecido en las Ordenes de Trabajo ("WO"), el cual podrá ser de acuerdo a las Unidades de Soporte Proactivo disponibles mensualmente o por fases del proyecto.

17-Julio-2015

- La distribución de horas por tipo de recurso será estimada por Microsoft de acuerdo a la solicitud del requerimiento. El porcentaje mínimo de participación de recursos Microsoft es del 30%.

- Las actividades de Arquitectura, Administración de Proyectos y aseguramiento de calidad siempre tendrán que entregarse con recursos Microsoft.
- Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de la Dependencia o Entidad y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.

a.2 Servicios de Implementación Socio Microsoft

Los Servicios de Implementación Socio Microsoft están orientados a la implementación y personalización de tecnologías Microsoft. Estos requieren de un análisis de requerimientos y estimación de recursos necesarios de acuerdo a las necesidades de las Dependencias o Entidades. Para la entrega de los Servicios de Implementación Socio Microsoft, se considerarán 5 niveles de Consultor Socio.

Tipos de Consultor	
Socio	
Tech I - Asociado	
Tech II - Consultor	
Tech III - Consultor	
Senior	
Tech IV - Principal	
Tech V - Arquitecto	

Los Servicios de Implementación Socio Microsoft no se encuentran disponibles para todas las Dependencias o Entidades por lo que previo a la solicitud de cotización de este servicio, la Dependencia o Entidad deberá confirmar dicha disponibilidad directamente con Microsoft.

Para los Servicios de Implementación Socio Microsoft las Dependencias o Entidades acordarán con el Socio asignado por Microsoft los términos y condiciones para la contratación del servicio, los cuales se verán reflejados en los contratos específicos que celebran entre ellos sin la participación ni responsabilidad de Microsoft.

2.b. Soporte Premier

Soporte Premier es un soporte orientado a los productos y tecnologías de Microsoft que se encuentran en operación en los ambientes productivos de las Dependencias o Entidades. El Soporte Premier puede ser proporcionado únicamente por Microsoft y sus subsidiarias designadas. Este Soporte considera servicios de operación y mantenimiento.

17-Julio-2015

DIVISION DE CONTRATOS

ANEXOS

En esta propuesta se incluyen 7 ofertas de Soporte Premier las cuales podrán ser complementadas con "Add-on" de acuerdo a las necesidades de las Dependencias o Entidades.

A continuación se describen las ofertas de Soporte Premier disponibles. En caso de requerirse se podrán adquirir horas adicionales de SA, PRS y SAM.

Pólizas Premier	SA	PRS	SAM	Total de Horas
Póliza Premier	80	30	70	180
Premier Foundation 0	80	60	90	230
Premier Standard 0	40	120	120	280
Premier Standard 1	100	120	240	460
Premier Plus 0	140	200	360	700
Premier Plus 1	300	300	600	1200
Premier Plus 2	400	400	1200	2000

SA = Asistencia de Soporte
PRS = Soporte para Resolución de Problemas
SAM = Administración de la Entrega de Soporte

Los "Add-on" que se describen a continuación pueden adquirirse en paquetes de horas. Para los "Add-on" de PAFB se pueden adquirir horas adicionales.

Add-on Soporte Premier	Total de Horas
Add-on DSE 400 (3 meses continuos)	400
Add-on DSE 800 (6 meses continuos)	800
Add-on DSE 1200 (9 meses continuos)	1200
Add-on DSE 1600 (12 meses continuos)	1600
Add-on PAFB Nivel 1 400 (3 meses continuos)	400
Add-on PAFB Nivel 1 800 (6 meses continuos)	800
Add-on PAFB Nivel 1 1200 (9 meses continuos)	1200
Add-on PAFB Nivel 1 1600 (12 meses continuos)	1600
Add-on PAFB Nivel 2 400 (3 meses continuos)	400
Add-on PAFB Nivel 2 800 (6 meses continuos)	800
Add-on PAFB Nivel 2 1200 (9 meses continuos)	1200
Add-on PAFB Nivel 2 1600 (12 meses continuos)	1600
Add-on PAFB Nivel 3 400 (3 meses continuos)	400
Add-on PAFB Nivel 3 800 (6 meses continuos)	800

17-Julio-2015

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Los "Add-on" que se describen a continuación requieren que Microsoft realice un análisis del requerimiento y prepare un "Estatuto de Trabajo (SOW)" donde se describirá: alcances, entregables, recusas y costo estimado.

Add-on PAFB Nivel 3 1200 (9 meses continuos)	1200
Add-on PAFB Nivel 3 1600 (12 meses continuos)	1600

Add-On Soporte Premier
Add-on Premier Mission Critical (PMA)
Add-on Managed Lifecycle Services
Add-on Online Service Delivery Management for Cloud Services
Add-on Soporte Premier vNext - Servicios Preventivos
Add-on Premier Maintained Applications (PMA)
Add-on Premier Managed Operations (PMO)

Los precios consideran que el soporte se entrega en el D.F. y Zona Metropolitana. En caso de que se requiera la entrega del soporte en el interior de la República Mexicana se deberá considerar un 26% adicional por concepto de viáticos.

El Soporte Premier tiene una duración de 12 meses a partir de la fecha de inicio del soporte. Si el Soporte Premier es contratado al momento de celebrar un contrato de licenciamiento, la vigencia del Soporte Premier será la misma que la del licenciamiento.

Si se adquirieren horas adicionales de SA y/o PRS, se requiere que el Soporte Premier tenga al menos el 30% de horas de SAM.

El Soporte Premier y sus Add-on se facturan anualmente al iniciar el soporte. Los Add-On de Soporte Premier requieren que la Dependencia o Entidad tenga Soporte Premier vigente. La vigencia de los Add-on no podrá exceder la vigencia del Soporte Premier.

El Soporte Premier puede contener el siguiente número de PAFBs:

Soporte Premier	Número Máximo de PAFBs
Premier Foundation 0	1
Premier Foundation 1	1
Premier Standard 0	2
Premier Standard 1	2
Premier Plus 0	4

17-Julio-2015

Premier Plus 1	4
Premier Plus 2	6

- SA = Asistencia de Soporte
- PRS = Resolución de Problemas
- SAM = Gestión de entrega de Servicios
- DSB = Dedicated Support Engineer
- PAPF = Partner Field Engineer

- En caso de requerir PAPFs adicionales se tendrán que contratar 20hrs de SAM por cada paquete PAPF de 400 hrs.
- Los paquetes de PAPF son Ingenieros Dedicados de Socto, este servicio se entrega en horario 5x8 (5 días a la semana, 8 horas por día) en periodos continuos de 3, 6, 9 o 12 meses.
 - PAPF Nivel 1
 - Conocimiento de una tecnología
 - El alcance de sus actividades es la operación y aplicación de mejoras prácticas a nivel básico
 - PAPF Nivel 2
 - Conocimiento intermedio de hasta dos tecnologías relacionadas
 - El alcance de sus actividades es la operación, aplicación de mejoras prácticas a nivel intermedio y aplicación de actividades de remediación.
 - PAPF Nivel 3
 - Conocimiento avanzado de hasta dos tecnologías relacionadas
 - El alcance de sus actividades es la operación, aplicación de mejoras prácticas a nivel intermedio, aplicación de actividades de remediación y realiza actividades de transferencia de conocimientos.
- No existe un límite en la cantidad de DSE (Ingeniero Dedicado de Soporte) que se puedan incluir en el Soporte Premier.
- La contratación de DSB no requiere que se contraten horas SAM adicionales.
- Los paquetes de DSB son Ingenieros Dedicados de Microsoft especializados en una tecnología. Este servicio se entrega en horario 5x8 (5 días a la semana, 8 horas por día) en periodos continuos de acuerdo al paquete contratado (3, 6, 9 o 12 meses)

Los tiempos de respuesta de Soporte Premier se establecen en el Anexo 1 denominado "Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte" que se agrega a la presente Propuesta.

III.2.c. Requisitos para contratar Soporte Proactivo Microsoft y Soporte Premier
Para calificar a un contrato específico de Soporte Proactivo Microsoft o Soporte Premier bajo la Propuesta, las Dependencias o Entidades deben cumplir las siguientes condiciones generales:

17-Julio-2015

MICROSOFT

- Contar con licenciamiento Microsoft. Es posible que el licenciamiento se adquiera en el mismo acto que el soporte o en actos independientes.
- Las Dependencias o Entidades con contratos de licenciamiento vigentes no tendrán que esperar al término de dichos contratos para poder acceder a los beneficios del Contrato Marco para Soporte Proactivo Microsoft y Soporte Premier.
- Si la Dependencia o Entidad contrata Soporte Proactivo Microsoft o Soporte Premier en el mismo acto en el que adquiere o contrata licenciamiento, el contrato específico será celebrado por Microsoft Corporation. En caso de que se contrate Soporte Proactivo Microsoft o Soporte Premier sin licenciamiento, el contrato específico se celebrará con la sociedad subsidiaria Microsoft México, S. de R.L. de C.V. ("Microsoft México").
- Los precios en los contratos específicos estarán expresados en dólares, moneda de los Estados Unidos de América.
- Todo pago de facturas expedidas por Microsoft Corporation deberá realizarse mediante depósito o transferencia de fondos a la cuenta bancaria especificada en el contrato específico. De acuerdo con el artículo 45, fracción XIII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los precios se cotizan y son pagaderos en dólares de los Estados Unidos de América, dado que la cuenta bancaria receptora se encuentra en un banco en dicho país, denominada debidamente en dicha moneda, por lo que y sólo puede recibir depósitos o transferencias en dicha moneda, en la inteligencia de que la obligación de pago se cumple precisamente en los Estados Unidos de América y no en la República Mexicana.
- Todos los precios se expresan en dólares de los Estados Unidos de América y no incluyen Impuesto al Valor Agregado (IVA). En términos del artículo 1, fracción IV y 24 de la Ley del IVA, el contribuyente en México es directamente la parte obligada al pago y cañero del IVA correspondiente. Microsoft Corporation es una entidad residente en el extranjero y no es contribuyente en México. Por lo anterior, las facturas expedidas por Microsoft Corporation no trasladan IVA. En todo caso, la consideración del monto de dicho impuesto para efectos presupuestarios corresponde a la Dependencia o Entidad contratante, quien es directamente la parte responsable de su pago y entero ante las autoridades fiscales mexicanas. Tratándose de contrataciones con la sociedad subsidiaria Microsoft México, S. de R.L. de C.V., a los precios cotizados deberá añadirse y trasladarse el IVA correspondiente. Microsoft México, S. de R.L. de C.V. es una sociedad contribuyente en México, cuyas facturas trasladan IVA de forma regular.
- El Soporte Premier y sus Add-On se pagarán anualmente y por adelantado. En caso de que se contrate en el mismo acto el licenciamiento, Microsoft presentará una factura por licenciamiento y una por Soporte Premier dentro de los 10 días siguientes al registro interno del contrato específico firmado y en los antecedentes de dicho registro.
- El Soporte Proactivo Microsoft se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.

17-Julio-2015

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

- Los pagos se realizarán dentro de los 20 días naturales siguientes a la entrega de la factura respectiva.
- Microsoft se sujetará a las fechas previstas en el Contrato Marco para efectuar posibles cambios a sus productos, SKUs, o precios de lista, en su caso, en las siguientes fechas:
 - Semana del 12 al 16 de enero de 2015
 - Semana del 13 al 17 de julio de 2015
 - Semana del 18 al 22 de enero de 2016
- Cada vez que Microsoft actualice la lista, entregará la nueva lista a la SFP.
- Las actualizaciones a que se refieren los 3 puntos anteriores no se considerarán como modificaciones al Contrato Marco respectivo en su caso, por lo que no se requerirá la celebración de un convenio modificatorio.
- Las condiciones y precios de esta Propuesta inicialmente aplicarán para los contratos específicos celebrados bajo el Contrato Marco en su caso, no teniendo aplicación retroactiva en ningún caso. Los términos y condiciones del Soporte Proactivo Microsoft y Soporte Premier, son los referidos en el Anexo 1 denominado "Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte" que se agrega a la presente Propuesta.
- Microsoft se obliga a prestar los servicios de Soporte Proactivo Microsoft y Soporte Premier objeto de la presente Propuesta, en el plazo, lugar, fecha y condiciones específicas que acuerde con la Dependencia o Entidad, con la que suscribirá un acuerdo específico en el cual se detallaran estos aspectos atendiendo a lo dispuesto en el Anexo 1 denominado "Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte" de este documento.
- La Dependencia o Entidad incluirá y firmará como parte de su contrato específico los siguientes documentos (según se aplican):
 - Descripción de Soporte Premier - Programa de Tarifas y Contactos Designados
 - Descripción de Soporte Premier - Soporte Adicional
 - Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft

Tiempos de respuesta de Soporte y de Servicio.

Los tiempos de respuesta de Soporte y de Servicio se describen en la Sección de Soporte Premier incluida en la página 386 del presente documento.

17-Julio-2015.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
 One Microsoft Way
 Redmond, WA 98052-6399
 Tel 425 882 8080
 Fax 425 706 7329
 www.microsoft.com

Precios de Soporte Proactivo Microsoft

Las dependencias o entidades podrán contactar Unidades de Soporte Proactivo a un precio de \$ 135,00 USD por Unidad de Soporte.

Los precios por hora de los recursos de Soporte Proactivo son los siguientes:

Tipo de Recurso	Precio por Hora Contrato
Arquitecto Empresarial	\$165
Arquitecto	\$150
Consultor Microsoft	\$125
Engagement Manager	\$130
Project Manager	\$130
Consultor Socio Nivel 1	\$64
Consultor Socio Nivel 2	\$75
Consultor Socio Nivel 3	\$83

Precios de Servicios de Implementación Socio Microsoft

Las dependencias o entidades podrán contratar horas de Servicios de Implementación Socio Microsoft de acuerdo a los siguientes precios por hora:

Tipos de Consultor Socio	Precio por hora Contrato
Tech I - Asociada	\$48
Tech II - Consultor	\$58
Tech III - Consultor Senior	\$69
Tech IV - Principal	\$74
Tech V - Arquitecto	\$95

Los Servicios de la tabla anterior no se encuentran disponibles para todas las Dependencias o Entidades por lo que previo a la solicitud de cotización de este servicio, la Dependencia o Entidad deberá confirmar dicha disponibilidad directamente con Microsoft.

Microsoft Corporation
 One Microsoft Way
 Redmond, WA 98052-6399
 Tel 425 882 8080
 Fax 425 706 7329
 www.microsoft.com

Precios de Soporte Premier

Poliza Premier	SA	PM	SAM	Total de Horas	Precio Anual USD	Precio x Hora adicional SV/PM (USD)	Precio x Hora adicional SAM (USD)	Precio x Hora adicional PME (USD)
Premier Foundation 0	40	30	70	140	25,739	144	132	132
Premier Foundation 1	90	60	90	240	32,999	144	132	132
Premier Standard 0	40	120	130	290	38,438	138	132	132
Premier Standard 1	100	120	140	460	62,491	135	132	132
Premier Plus 0	140	200	360	700	93,093	133	132	132
Premier Plus 1	300	300	600	1200	157,872	132	132	132
Premier Plus 2	400	400	1200	2000	246,260	131	131	131
Add-on DSE 400 (3 meses continuo)				400	57,200			
Add-on DSE 800 (6 meses continuo)				800	114,400			
Add-on DSE 1200 (9 meses continuo)				1200	171,600			
Add-on DSE 1600 (12 meses continuo)				1600	228,800			
Add-on PAFE Nivel 1 400 (6 meses continuo)				400	17,946			
Add-on PAFE Nivel 1 800 (6 meses continuo)				800	35,892			
Add-on PAFE Nivel 1 1200 (9 meses continuo)				1200	53,838			
Add-on PAFE Nivel 1 1600 (12 meses continuo)				1600	71,784			
Add-on PAFE Nivel 2 400 (6 meses continuo)				400	25,380			
Add-on PAFE Nivel 2 800 (6 meses continuo)				800	50,760			
Add-on PAFE Nivel 2 1200 (9 meses continuo)				1200	76,140			
Add-on PAFE Nivel 2 1600 (12 meses continuo)				1600	101,520			
Add-on PAFE Nivel 3 400 (6 meses continuo)				400	32,614			
Add-on PAFE Nivel 3 800 (6 meses continuo)				800	65,228			
Add-on PAFE Nivel 3 1200 (9 meses continuo)				1200	97,842			
Add-on PAFE Nivel 3 1600 (12 meses continuo)				1600	130,456			

SA = Asistencia de Soporte
 PRM = Resolución de Problemas
 SAM = Gestión de entrega de Servicios
 DSE = Dedicated Support Engineer
 PAFE = Partner Field Engineer

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS



Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98072-4399
Tel: 425 882 8080
Fax: 425 703 7329
www.microsoft.com

Add-On Soporte Premier
Add-on Premier Mission Critical (PMA)
Add-on Managed Lifecycle Services
Add-on Online Service Delivery Management for Cloud Services
Add-on Soporte Premier vNext -- Servicios Preventivos
Add-on Premier Maintained Applications (PMA)
Add-on Premier Managed Operations (PMO)

Los Add-on de Soporte Premier de la tabla anterior requieren de una estimación para determinar el alcance y costo del servicio que podrá contratar la Dependencia o entidad en el contrato específico de acuerdo a sus requerimientos y necesidades.

Las dependencias o entidades podrán contratar Unidades de Soporte Premier vNext a un precio de \$155.00 USD por Unidad de Soporte.



Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98072-4399
Tel: 425 882 8080
Fax: 425 703 7329
www.microsoft.com

Anexo 1

"TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE"

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte aplicarán a los contratos específicos que se celebren bajo el Contrato Marco en su caso.

Los Términos Generales de Licenciamiento y Soporte se integran por:

- Términos y Condiciones Generales
- Términos y Características de los Esquemas de Licenciamiento Enterprise Agreement y Enterprise Agreement Subscription
- Términos aplicables a la Inscripción Enterprise Agreement (Direct)
- Términos aplicables a la Inscripción Enterprise Agreement Subscription (Direct)
- Soporte Premier
- Soporte Proactivo

Términos y Condiciones Generales

1. Definiciones.

En adición a las definiciones de la Propuesta, las siguientes definiciones aplican en el presente instrumento:

"**Afiliada**" es cualquier entidad que esté relacionada con la Dependencia o Entidad que hubiera firmado el contrato específico respectivo.

"**Contratista**" es cualquier proveedor o tercera parte.

"**contrato específico**" es el contrato que celebrará la Dependencia o Entidad con Microsoft.

"**contrato de Nivel de Servicio**" es el documento que especifica los estándares a los que Microsoft acepta adherirse y por los cuales mide el nivel de servicio de un Servicio Online.

"**Datos de la Dependencia o Entidad**" son todos los datos, incluidos todos los archivos de texto, sonido, software o imágenes que la Dependencia o Entidad proporciona a Microsoft, o que se proporcionan en su nombre, mediante el uso de los Servicios Online por parte de la Dependencia o Entidad o en relación con el Soporte.

"**Dependencia o Entidad**" es la Dependencia o Entidad que celebre el contrato específico con Microsoft bajo el Contrato Marco. Si hubiera Afiliadas, este término también se entenderá aplicado

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

a éstas respecto de los Productos o Servicios que lleguen a controlarse bajo una inscripción, como se define más adelante.

"Derechos de Uso de los Productos" son, con respecto a cualquier programa de licencias, los derechos de uso o las condiciones de servicio de cada Producto y versión publicadas para ese programa de licencias en <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o en un sitio sucesor.

"Documento de Soporte" es cualquier orden de trabajo, desatendiendo soporte u otro Documento de Soporte que haga referencia a estos Términos y Condiciones, al contrato específico respectivo y a cualquier parte de una inscripción relacionada con la entrega de soporte.

"Entregables" son cualquier código informático o material, excepto Productos o Fixes, que Microsoft deja a la Dependencia o Entidad al finalizar la prestación de soporte por parte de Microsoft.

"Filia" es cualquier persona jurídica que controla Microsoft, que controla a Microsoft, o que se encuentra bajo el mismo control que Microsoft. A los efectos de esta definición, "Institución" es controlar más del 50% del capital social de una entidad.

"Fixes" son las modificaciones o las mejoras, o sus derivados, de los Productos que Microsoft lanza de forma general (como los *service packs*), o que Microsoft proporciona a la Dependencia o Entidad al prestar el soporte para abordar un problema específico.

"Lista de Productores" es la declaración publicada por Microsoft cada cierto tiempo en <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o en un sitio sucesor que Microsoft identifica, que indica los Productores que se encuentran disponibles o podrían estarlo en virtud de un programa de licencias (cuya disponibilidad puede variar según la región) y cualquier limitación o condición específicas relacionadas con la adquisición, o el uso, de las Licencias de esos Productores.

"Microsoft" es "EL POSIBLE PROVEEDOR", es decir Microsoft Corporation.

"Producto" es cualquier producto identificado en la Lista de Productores, como todo software, Servicios Online y otros servicios basados en web, incluidas las versiones preliminares o beta. También se les llama programas de cómputo "En-Sitio" y "En-La-Nube" en la Propuesta y sus Anexos.

"Servicios Online" es licenciamiento por suscripción alojado por Microsoft, identificado en la Lista de Servicios Online de la Lista de Productores. También se les llama programas de cómputo "En-La-Nube" en la Propuesta y sus Anexos.

"Secreto Empresarial" es información que no es conocida o fácilmente comprobable por el público en general, que tiene valor económico como resultado y que ha estado sujeta a medidas razonables según las circunstancias para mantener su secreto.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

"Servicios" es la denominación asignada al soporte técnico Premier y Proactivo, incluido cualquier entregable resultante que se proporcione a la Dependencia o Entidad en virtud del contrato específico. Los Servicios no incluyen los Servicios Online.

"Términos de Licenciamiento EA" son las características y términos de licenciamiento que corresponden a los esquemas de licenciamiento Enterprise EA y EAS.

"Utilizar" o "ejecutar" significa copiar, instalar, utilizar, acceder, mostrar, ejecutar o, de cualquier otra forma, interactuar.

La información contenida en las ligas al repositorio de documentos de Microsoft que se incluyen en el presente Anexo podrá ser modificada de tiempo en tiempo por Microsoft sin afectar el cumplimiento de los contratos específicos.

2. *Uso, titularidad, herencias y restricciones.*

a. **Productores.** Salvo que se especifique lo contrario en los Términos de Licenciamiento EA, el uso de cualquier Producto se rige por los Derechos de Uso de los Productores específicos para cada Producto y versión, y por los Términos de Licenciamiento EA correspondiente.

b. **Fixes y Entregables.**

(i) **Fixes.** Los Fixes se licencian de acuerdo con los términos de licencia aplicables al Producto con el que se relacionan dichos Fixes. Si los Fixes no se proporcionan para un Producto específico, se aplicarán cualesquiera otros términos de uso que Microsoft proporcione con los Fixes, y si no se proporcionan términos de uso, la Dependencia o Entidad tendrá una licencia no exclusiva, perpetua y totalmente pagada para usar y reproducir los Fixes exclusivamente para su uso interno. La Dependencia o Entidad no podrá modificar, cambiar el nombre de archivo ni combinar los Fixes con otro código informático que no sea de Microsoft, salvo que se permita de forma expresa en los Términos de Licenciamiento EA o en una Declaración de Soporte.

(ii) **Trabajo Preexistente.** Todos los derechos en cualquier código informático o material escrito no basado en código desarrollados u obtenidos de otro modo por las partes o sus Afiliadas o Filiales de forma independiente al contrato específico ("Trabajo Preexistente") seguirán siendo la propiedad exclusiva de la parte que proporcione el Trabajo Preexistente. Durante la prestación de Soporte, cada parte concede a la otra (y a los Contratistas de Microsoft, según sea necesario) una licencia no exclusiva y temporal para utilizar, reproducir y modificar cualquier Trabajo Preexistente

DIVISION DE CONTRATOS

ANEXOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98073-4399
Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7225
www.microsoft.com

proporcionado a la otra parte, únicamente según sea necesario para cumplir sus obligaciones en relación con el Soporte.

Salvo que las partes acuerden expresamente algo distinto por escrito, cuando se pague por completo Microsoft otorga a la Dependencia o Entidad una licencia no exclusiva, perpetua y totalmente pagada para utilizar, reproducir y modificar (si corresponde) cualquier Trabajo Preexistente de Microsoft proporcionado como parte de un Entregable, únicamente en la forma entregada a la Dependencia o Entidad, y exclusivamente para fines comerciales internos de la Dependencia o Entidad.

La licencia para el Trabajo Preexistente de Microsoft queda sujeta al cumplimiento por parte de la Dependencia o Entidad de los términos del contrato específico.

(III) Desarrollos.

1) Cuando se pague por completo, Microsoft otorga a la Dependencia o Entidad/la Propiedad Común sobre cualquier material escrito o no en código binario (excepto Productos, Fixes o Trabajo Preexistente) desarrollado por Microsoft o en colaboración con la Dependencia o Entidad y que Microsoft entrega a la Dependencia o Entidad al finalizar un compromiso de Soporte ("Desarrollos"), salvo según se acuerde explícitamente al contrato en un Documento de Soporte. "Propiedad Común" se refiere a que cada una de las partes tiene derecho a ejercer de forma independiente todos y cada uno de los derechos de propiedad conocidos actualmente o creados o reconocidos en lo sucesivo, incluidos sin limitación, los derechos a usar, reproducir, modificar y distribuir los Desarrollos con cualquier fin, sin necesidad de otra autorización para ejercer dichos derechos u obligación de dar cuentas o pagar regalías.

2) Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior:

- a) Todos los derechos sobre los Desarrollos son propiedad de Microsoft, sujeto a los términos del presente párrafo.
- b) Cuando se pague por completo, Microsoft concede a la Dependencia o Entidad una Licencia no exclusiva sobre los Desarrollos, salvo que explícitamente se acuerde algo distinto en una Declaración de Soporte.
- c) la Dependencia o Entidad y Microsoft podrán utilizar, reproducir y modificar los Desarrollos en todas las formas de uso (y en todas las futuras formas de uso) sin tener que remitir cuentas o pagar regalías.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98073-4399
Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7225
www.microsoft.com

3) Cada una de las partes será la única propietaria de las modificaciones que haga basada en los Desarrollos. La Dependencia o Entidad podrá ejercer sus derechos sobre los Desarrollos únicamente para sus operaciones empresariales internas y no podrá distribuirlos de otra manera, salvo que explícitamente se acuerde algo distinto en una Declaración de Soporte.

(iv) Derechos de las Afiliadas. La Dependencia o Entidad podrá sublicenciar los derechos establecidos en este apartado en relación con los Entregables a sus Afiliadas, pero las Afiliadas de la Dependencia o Entidad no podrán sublicenciar estos derechos, y el uso que de ellos hagan las Afiliadas de la Dependencia o Entidad debe guardar relación con los términos de licencia establecidos en el presente documento.

c. Tecnología y software que no es de Microsoft.

- (i) La Dependencia o Entidad es el único responsable por toda tecnología o software que no sea de Microsoft que se instale o utilice con los Productos, Fixes o entregables. Microsoft no es una parte de, ni está obligado por, ninguno de los términos que rigen el uso que haga la Dependencia o Entidad del software o de la tecnología que no es de Microsoft.
- (ii) Si la Dependencia o Entidad instala o utiliza cualquier software o tecnología que no es de Microsoft con los Productos, los Fixes o los Entregables, dirige y controla la instalación y el uso de dicho software o tecnología en los Productos, los Fixes y los Entregables a través de sus acciones (por ejemplo, a través del uso que haga la Dependencia o Entidad de las interfaces de programación de aplicaciones y otros medios técnicos que forman parte de los Servicios Online). Microsoft no ejecutará o hará copias de la tecnología o software no provisto por Microsoft fuera de su relación con la Dependencia o Entidad.

(iii) Si la Dependencia o Entidad instala o utiliza cualquier software o tecnología que no es de Microsoft con los Productos, los Fixes o los Entregables, no puede hacerlo de una forma que someta la propiedad intelectual e industrial o la tecnología de Microsoft a obligaciones fuera de las incluidas en estos Términos y Condiciones.

d. Código de Muestra. Cuando se pague por completo, Microsoft concede a la Dependencia o Entidad una Licencia no exclusiva, perpetua y totalmente pagada para utilizar y modificar cualquier código de software que Microsoft proporcione para efectos de ilustración ("Código de Muestra") y para reproducir y distribuir la forma de código objeto del Código de Muestra, siempre y cuando la Dependencia o Entidad (i) no utilice el nombre, el logotipo ni las marcas de Microsoft para comercializar el producto de software de la Dependencia o Entidad e

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

incluya un aviso de propiedad intelectual válido en el que se al Código de Muestra esté incluido; e (2) indemnice, proteja y defienda a Microsoft y a sus proveedoras frente y contra cualquier reclamación o acción judicial, incluidos los honorarios de abogados, que surjan o resulten del uso o de la distribución del Código de Muestra.

Restricciones de uso. La Dependencia o Ruidad no debe:

- (i) Separar ni utilizar los componentes de un Producto en dos o más equipos, actualizar o cambiar a una versión anterior componentes en diferentes momentos o transferir componentes de forma separada, salvo según se permita en los Derechos de Uso de los Productos;
- (ii) Utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar ni desarrollar un Producto, FIX o Entregable, salvo que la legislación aplicable lo permita a pesar de esta limitación; o
- (iii) distribuir, sublicenciar, alquilar, dar en préstamo ni alojar ningún Producto, FIX o Entregable, salvo que se permita en el Término de Licenciamiento EA correspondiente (por ejemplo, en un contrato Enterprise), la Declaración de Soporte, los Derechos de Uso de los Productos o en un contrato por escrito separado.

Derechos reservados. Microsoft se reserva todos los derechos no concedidos expresamente.

3. Confidencialidad

a. Lo que incluye. "Información Confidencial" es información no pública, know-how y Secretos Empresariales en cualquier forma que se designen como "confidenciales" o que una persona razonable conoce o razonablemente debería comprender que es confidencial. Incluye información no pública relativa a los productos de cualquiera de las partes, marketing y promociones o los términos negociados de los contratos de Microsoft o información relativa a los clientes de Microsoft.

b. Lo que no incluye. Los siguientes tipos de información, aunque estén marcados no son Información Confidencial. Información que:

- (i) es, o se vuelve, disponible para el público sin un incumplimiento de estos Términos y Condiciones;
- (ii) sea conocida legalmente por el receptor de la información sin estar sujeto a ninguna obligación de mantener su confidencialidad;

- (iii) sea recibida de otra fuente que pueda revelar legalmente y que no esté sujeta a ninguna obligación de mantener su confidencialidad;
- (iv) sea desarrollada de manera independiente; o
- (v) sea un comentario o una sugerencia que una de las partes ofrece voluntariamente sobre el negocio, los productos o los servicios de la otra.

c. Tratamiento de la Información Confidencial.

- (i) En general. Con sujeción a los demás términos de este documento, cada una de las partes acepta que:
 - 1) no revelará la Información Confidencial de la otra a terceros y utilizará y revelará la Información Confidencial de la otra sólo para fines derivados de la relación comercial entre las partes.
 - (ii) Precauciones de seguridad. Con sujeción a los demás términos de este documento, cada una de las partes acepta que:
 - 1) realizará los pasos razonables para proteger la Información Confidencial de la otra parte, debiendo ser estos pasos, como mínimo, tan protectores como los que realice la parte para proteger su propia Información Confidencial;
 - 2) notificará a la otra de inmediato, nada más sea descubierto, cualquier uso o revelación de Información Confidencial y
 - 3) cooperará con la otra parte para ayudar a recuperar el control de la Información Confidencial y prevenir otro uso o revelación no autorizados de ella.

(iii) Intercambio de Información Confidencial con Afiliadas, Filiales y representantes.

- 1) Un "Representante" es un empleado, Contratista, asesor o consultor de una de las partes o de una de las Afiliadas o Filiales de las partes.
- 2) Cada una de las partes podrá revelar la información confidencial de la otra a sus Representantes (que podrán, a su vez, revelar esa Información Confidencial a otro de los Representantes de esa parte) sólo si dichos Representantes necesitan copiarla para fines derivados de la relación comercial entre las partes. Antes de hacerlo, cada una de las partes debe:

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

- A. asegurarse de que las Afiliadas, Filiales y Representantes están obligados a proteger la Información Confidencial en términos coherentes con estos Términos y Condiciones y
- B. aceptar la responsabilidad por el uso de la Información Confidencial de cada Representante.

3) Ninguna de las partes está obligada a restringir las tareas de los Representantes que hayan tenido acceso a Información Confidencial. Ninguna de las partes podrá controlar la información entrante que la otra le revele durante su trabajo en conjunto o lo que los Representantes de esa parte puedan recordar, incluso sin agendas u otras ayudas. Cada una de las partes acuerda que el uso de la información en las memorias de los Representantes en el desarrollo o implementación de los respectivos productos o servicios de las partes no crea responsabilidad alguna bajo el contrato específico o bajo la legislación en materia de secretos empresariales y, en consecuencia, cada una de las partes acuerda limitar lo que revela a la otra adecuadamente.

(iv) Revelación de Información Confidencial al lo exige la ley. Cada una de las partes podrá revelar la Información Confidencial de la otra si se le exige que cumpla una orden judicial o cualquier petición gubernamental que tenga fuerza de ley. Antes de hacerlo, cada una de las partes debe buscar el nivel más alto de protección disponible y, cuando sea posible, notificar con suficiente antelación a la otra para que tenga una oportunidad razonable de buscar una orden de protección.

d. Duración de las obligaciones respecto de la Información Confidencial. Salvo en la firma permitida en los términos antes descritos, ninguna de las partes utilizará o revelará la Información Confidencial de la otra durante cinco años después de recibirla. El período de cinco (5) años no se aplica si la legislación aplicable exige un período más largo o si los Derechos de Uso de los Productos establecen un requisito más específico.

4. Garantías.

a. Garantía limitada. Microsoft garantiza que:

- (i) Los Servicios Online se realizarán de acuerdo con el contrato de Nivel de Servicio correspondiente.
- (ii) Los Productos que no sean los Servicios Online funcionarán sustancialmente como se describe en las especificaciones publicadas de producto.
- (iii) El Soporte se prestará con diligencia y profesionalidad.

ANEXOS

395

DIVISION DE CONTRATOS

h. Período de la garantía limitada. La garantía limitada para:

- (i) los Servicios Online es por la duración del uso del Servicio Online por parte de la Dependencia o Entidad, sujeto a los requisitos de notificación del contrato de Nivel de Servicio correspondiente;
- (ii) los Productos que no sean Servicios Online es de un año desde la fecha en la que la Dependencia o Entidad utilice el Producto por primera vez; y
- (iii) el soporte es de noventa (90) días a partir de la entrega de un Entregable, salvo que se indique lo contrario en una Declaración de Soporte.

c. Exclusiones a la garantía limitada. Esta garantía limitada está sujeta a las siguientes limitaciones:

- (i) cualquier garantía o condición implícita que no pueda ser excluida por ley tendrá una duración de un año a contar desde el inicio de la garantía limitada;
- (ii) la garantía limitada no cubre problemas ocasionados por accidentes, abuso o uso de una manera incompatible con el contrato específico, el presente instrumento o a los Derechos de Uso de los Productos, u originados por acontecimientos que se escapen del control razonable de Microsoft;
- (iii) la garantía limitada no se aplica a los componentes de los Productos que la Dependencia o Entidad tenga permiso para redistribuir;
- (iv) la garantía limitada no se aplica a productos gratuitos, de prueba, versiones preliminares o productos beta y
- (v) la garantía limitada no se aplica a problemas ocasionados por el incumplimiento de los requisitos mínimos del sistema.

d. Recursos en caso de incumplimiento de la garantía limitada. Si Microsoft no cumple alguna de las garantías limitadas antes mencionadas y la Dependencia o Entidad notifica a Microsoft dentro del período de garantía, entonces Microsoft:

- (i) en el caso de los Servicios Online, proporcionará los recursos identificados en el contrato de Nivel de Servicio para los Servicios Online afectados;
- (ii) en el caso de Productos que no son Servicios Online, a su entera discreción, (1) devolverá el precio pagado o (2) reparará o reemplazará el Producto; y
- (iii) en el caso del soporte, a su entera discreción, (1) devolverá el precio pagado por el soporte específico o (2) volverá a prestar el soporte específico.

396

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-4399
Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7328
www.microsoft.com

Estos son los únicos recursos de los que dispone la Dependencia o Entidad por incumplimiento de la garantía limitada, a no ser que la legislación aplicable exija que se proporcionen otros.

EXCLUSIÓN DE OTRAS GARANTÍAS. APARTE DE ESTA GARANTÍA LIMITADA, MICROSOFT NO PROPORCIONA NINGUNA OTRA GARANTÍA O CONDICIÓN EXPLÍCITA O IMPLÍCITA. MICROSOFT EXCLUYE TODA MANIFESTACIÓN, GARANTÍA O CONDICIÓN IMPLÍCITA, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO ESPECÍFICO, CALIDAD SATISFACTORIA, TITULARIDAD O AUSENCIA DE INFRACCIÓN. ESTAS EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁN SALVO QUE LA LEGISLACIÓN APLICABLE NO LAS PERMITA.

3. *Defensa frente a una reclamación por infracción de derechos, violación de secretos empresariales y reclamaciones de terceros.*

Acuerdo de Protección por parte de Microsoft, Microsoft detendrá a la Dependencia o Entidad frente a todas las reclamaciones presentadas por un tercero que no sea Afiliada, en las que se alegue que cualquier Producto, Fix o Entregable que Microsoft pone a disposición, a cambio de un precio, infringe los derechos de patente, de propiedad intelectual o de marca de dicho tercero, o que realiza un uso ilícito de su Secreto Empresarial. Microsoft también pagará el importe que establezca la sentencia adversa que se dicte con carácter firme y definitivo (o que se establezca en un acuerdo transaccional al que Microsoft preste su consentimiento). En esta sección 5, se proporciona el único recurso de la Dependencia o Entidad frente a estas reclamaciones.

Limitaciones en la obligación de defensa. Las obligaciones de Microsoft no se aplicarán si la reclamación o el fallo se basa en:

- (i) Datos de la Dependencia o Entidad, software que no es de Microsoft, modificaciones que la Dependencia o Entidad hace a un Producto, Fix o Entregable, o especificaciones o materiales que la Dependencia o Entidad proporciona o pone a disposición para un Producto, Fix o Entregable;
- (ii) la combinación de la Dependencia o Entidad de un Producto, Fix o Entregable con un producto, datos o proceso de negocio que no son de Microsoft, o los daños atribuibles basados en el uso de un producto, datos o proceso de negocio que no son de Microsoft;
- (iii) el uso de la Dependencia o Entidad de las marcas de Microsoft o al uso o la redistribución de un Producto, Fix o Entregable que infrinja los presentes términos y condiciones o cualquier contrato que incorpore sus términos; o

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-4399
Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7328
www.microsoft.com

(iv) el uso que la Dependencia o Entidad haga de un Producto, Fix o Entregable después de que Microsoft notifique a la Dependencia o Entidad que debe interrumpir dicho uso debido a una reclamación de un tercero.

La Dependencia o Entidad reembolsará a Microsoft cualesquiera costos o daños que se deriven de las acciones anteriores.

Acuerdo de protección por parte de la Dependencia o Entidad. La Dependencia o Entidad defenderá a Microsoft frente a todas las reclamaciones presentadas por un tercero que no sea Afiliada en las que se alegue que:

- (i) todos los Datos de la Dependencia o Entidad o software que no es de Microsoft, que Microsoft aloja en nombre de la Dependencia o Entidad, infringe la patente, la propiedad intelectual o la marca del tercero o hacen uso ilícito de su Secreto Empresarial; o
- (ii) surge de la infracción de la Directiva de Uso Aceptable, que se describe en los Derechos de Uso de los Productos.

La Dependencia o Entidad debe pagar el importe que establezca la sentencia adversa que se dicte con carácter firme y definitivo (o que se establezca en un acuerdo transaccional al que la Dependencia o Entidad preste su consentimiento). En esta sección, se proporciona el único recurso de Microsoft frente a estas reclamaciones.

Derechos y recursos en caso de posible infracción de derechos o violación de secretos empresariales.

Ofertas de Microsoft. Si Microsoft cree razonablemente que un Producto, Fix o Entregable puede infringir o violar los derechos de propiedad intelectual e industrial de un tercero, Microsoft buscará: (1) obtener el derecho para que la Dependencia o Entidad continúe utilizando el Producto, Fix o Entregable; o (2) modificarlo o sustituirlo por una funcionalidad equivalente, de modo que tenga ausencia de infracción y le notificaremos a la Dependencia o Entidad que interrumpa el uso de la versión anterior. Lo que la Dependencia o Entidad debe realizar inmediatamente. Si las opciones anteriores no son comercialmente razonables para Microsoft, o si lo solicita un requerimiento judicial o administrativo válido, Microsoft podrá terminar la licencia o los derechos de acceso de la Dependencia o Entidad (o para ciertos Entregables, derechos de titularidad de la Dependencia o Entidad) en el Producto, Fix o Entregable. En tal caso, Microsoft proporcionará a la Dependencia o Entidad una notificación y reembolsará todos los importes que la Dependencia o Entidad haya pagado por esos derechos al Producto, Fix o Entregable (o para los Servicios Online,

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399
Tel 425 662 8900
Fax 425 706 7629
www.microsoft.com

todos los importes que la Dependencia o Entidad haya pagado por adelantado por Servicios Online no utilizados).

(II) **Datos de la Dependencia o Entidad o su uso de Software que no es de Microsoft con Servicios Online:** Si un tercero que no es Afiliada afirma que los Datos de la Dependencia o Entidad o software o tecnología que no es de Microsoft que la Dependencia o Entidad utiliza con los Servicios Online infringen sus derechos de propiedad intelectual e industrial, Microsoft puede notificar a la Dependencia o Entidad que retire el elemento presuntamente infractor. Si la Dependencia o Entidad no lo hace dentro de un período razonable, Microsoft puede suspender o terminar el Servicio Online con el que se relacionan los Datos de la Dependencia o Entidad, o el software que no es de Microsoft.

e. **Obligaciones de la parte protegida.** La Dependencia o Entidad debe notificar inmediatamente y por escrito a Microsoft de una reclamación sujeta al apartado titulado "Acuerdo de protección por parte de Microsoft" y Microsoft debe notificar inmediatamente y por escrito a la Dependencia o Entidad de una reclamación sujeta al apartado titulado "Acuerdo de protección por parte de la Dependencia o Entidad". La parte que invoque este derecho a protección debe (1) entregar a la otra parte el control exclusivo de la defensa o acuerdo transaccional; y (2) proporcionar asistencia razonable en la defensa de la reclamación. La parte que proporcionó la protección reembolsará a la otra parte los gastos razonables en que incurra al proporcionar dicha asistencia.

6. **Limitación de responsabilidad.**

a. **Limitación de responsabilidad.** En la medida que lo admita la legislación aplicable, la responsabilidad de cada una de las partes, sus Afiliadas y sus Contratistas en virtud del presente documento, se limita a los daños directos (1) para el soporte y Productos que no sean Servicios Online, hasta el importe que la Dependencia o Entidad debió pagar por el Producto o el soporte de los que se derivó esa responsabilidad y (2) para los Servicios Online, hasta el importe que la Dependencia o Entidad debió pagar por el Servicio Online del que derivó esa responsabilidad durante los doce (12) meses anteriores. En el caso de los Productos o Soporte proporcionados sin cargo alguno o el código que la Dependencia o Entidad esté autorizado a redistribuir a terceros sin pago alguno a Microsoft, la responsabilidad total de Microsoft se limitará a un máximo de \$5,000 dólares estadounidenses. Estas limitaciones se aplicarán sin importar si la responsabilidad se basa en incumplimiento de contrato, responsabilidad extracontractual (incluida negligencia), responsabilidad objetiva, incumplimiento de garantías o cualquier otro fundamento jurídico. Sin embargo, estas limitaciones monetarias no se aplicarán a:

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399
Tel 425 882 8900
Fax 425 706 7629
www.microsoft.com

- (I) las obligaciones de Microsoft y la Dependencia o Entidad estipuladas en la cláusula titulada "Defensa frente a una reclamación por infracción de derechos, violación de secretos empresariales y reclamaciones de terceros";
- (II) las responsabilidades que surjan de un incumplimiento de cualquiera de las partes de sus obligaciones en virtud de la sección titulada "Confidencialidad", salvo que la responsabilidad de Microsoft que surge o se relaciona con los Datos de la Dependencia o Entidad se limita en todos los casos al importe que la Dependencia o Entidad pagó por el Servicio Online que ocasionó esa responsabilidad durante los doce (12) meses anteriores o por los Servicios que ocasionaron esa responsabilidad; y
- (III) la infracción, por cualquiera de las partes, de los derechos de propiedad intelectual e industrial de la otra parte.

b. **EXCLUSIÓN DE DETERMINADOS DAÑOS. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN APLICABLE, Y SIN IMPORTAR EL FUNDAMENTO JURÍDICO DE LA RECLAMACIÓN, NINGUNA DE LAS PARTES NI NINGUNA DE SUS FILIALES, AFILIADAS O CONTRATISTAS, SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS INDIRECTOS, CONSECUENCIALES, ESPECIALES O INCIDENTALES O DAÑOS POR LUJERO CESANTE, PÉRDIDA DE INGRESOS, INTERRUCCIÓN DE NEGOCIOS O FÉRRETA DE INFORMACIÓN QUE SURJAN EN RELACIÓN CON EL CONTRATO ESPECÍFICO DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD, INCLUSO SI SE NOTIFICÓ SOBRE LA POSIBILIDAD DE QUE SE PRODUCIERAN DICHS DAÑOS O SI DICHA POSIBILIDAD ERA RAZONABLEMENTE PREVISIBLE. SIN EMBARGO, ESTA EXCLUSIÓN NO SE APLICA A LA RESPONSABILIDAD DE CUALQUIERA DE LAS PARTES ANTE LA OTRA POR INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD (SALVO EN LA MEDIDA QUE DICHA INFRACCIÓN ESTÉ RELACIONADA CON A LOS DATOS DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD), O LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL DE LA OTRA PARTE O LAS RESPECTIVAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES ESTIPULADAS EN LA SECCIÓN TITULADA "DEFENSA FRENTE A UNA RECLAMACIÓN POR INFRACCIÓN DE DERECHOS, VIOLACIÓN DE SECRETOS EMPRESARIALES Y RECLAMACIONES DE TERCEROS".**

c. **Afiliadas y contratistas.** Ni Microsoft ni la Dependencia o Entidad emitirán acción judicial alguna contra las Afiliadas o los Contratistas de la otra parte con respecto a cualquier asunto que se archiva en su nombre en el presente. Cada parte indemnizará a la otra en caso de incumplimiento de esta disposición.

7. **Verificación del cumplimiento.**

a. **Derecho a verificar el cumplimiento.** La Dependencia o Entidad debe mantener registros relativos a los Productos que él y sus Afiliadas usen o distribuyen. Microsoft tiene derecho a verificar el cumplimiento de los términos de licencia para los Productos, a cargo de Microsoft.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98073-0999
Tel: 425 882 8080
Fax: 425 706 7329
www.microsoft.com

b. **Proceso de verificación y instalaciones.** Microsoft proporcionará a la Dependencia o Entidad una notificación con un mínimo de treinta (30) días de anticipación en que se indica su intención de verificar el cumplimiento. Microsoft contratará a un auditor independiente, que estará sujeto a una obligación de confidencialidad. La verificación tendrá lugar durante el horario laboral normal y de una forma que no interfiera razonablemente en las actividades de la Dependencia o Entidad. La Dependencia o Entidad debe proporcionar inmediatamente al auditor independiente toda información que solicite razonablemente para el avance de la verificación, incluidos el acceso a los sistemas que ejecutan los Productos y prueba de las licencias para los Productos que la Dependencia o Entidad aloje, sublicencie o distribuya a terceros. Como alternativa, Microsoft puede solicitar a la Dependencia o Entidad que complete el proceso de auto-auditoría de Microsoft en relación con los Productos que la Dependencia o Entidad y cualquier de sus Afiliadas utilizan o distribuyen. Dicha información se utilizará exclusivamente con el propósito de determinar el cumplimiento.

c. **Recursos en caso de incumplimiento.** Si la verificación o la auto-auditoría revelasen un uso sin licencia, la Dependencia o Entidad debe solicitar dentro de treinta (30) días las licencias suficientes para cubrir su uso. Si el uso sin licencia es 5% o más, la Dependencia o Entidad debe reembolsar a Microsoft los gastos en los que Microsoft haya incurrido por la verificación y debe adquirir las licencias adicionales necesarias al 125% de la lista de precios vigente en ese momento y el nivel de precios dentro de treinta (30) días. El porcentaje de uso sin licencia se basa en el número total de licencias adquiridas en comparación con la base de instalación real. Si no hay ningún uso sin licencia, Microsoft no realizará otra verificación de la misma Dependencia o Entidad durante el mes un (1) año. Al ejercer los derechos y los procedimientos descritos anteriormente, Microsoft no renuncia a sus derechos a exigir el cumplimiento del contrato específico o proteger su propiedad intelectual e industrial por cualquier otro medio que permita la legislación.

8. **Periodo de vigencia y terminación.**
Estos términos y condiciones seguirán vigentes hasta la terminación del contrato específico de que se trate.

9. **Soporte técnico para Productos**

Microsoft podrá agregar soporte para Productos nuevos o interrumpir el soporte para Productos existentes cada cierto tiempo. Si Microsoft interrumpie el soporte técnico para un Producto, Microsoft informará a la Dependencia o Entidad con seis (6) meses de anticipación de la interrupción publicando la información en <http://support.microsoft.com/feedback> o en cualquier otro sitio. Si Microsoft vende un Producto a otra empresa, Microsoft notificará a la Dependencia o Entidad la venta y en el momento de la notificación, Microsoft (1) coordinará que

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98073-0999
Tel: 425 882 8080
Fax: 425 706 7329
www.microsoft.com

La otra empresa continue el soporte; o (2) continuará el soporte por su cuenta durante treinta (30) días para darle a la Dependencia o Entidad tiempo de hacer otros arreglos.

Puede haber casos en que la implementación de los Productos por la Dependencia o Entidad no pueda recibir un soporte eficaz. Microsoft notificará a la Dependencia o Entidad si Microsoft llega a esa conclusión. Si la Dependencia o Entidad no modifica la implementación para que se le pueda brindar soporte técnico eficazmente dentro de treinta (30) días naturales después de la notificación, Microsoft no estará obligado a prestar soporte técnico adicional para esa implementación; no obstante, Microsoft seguirá ofreciendo soporte técnico para otras implementaciones de la Dependencia o Entidad cubiertas por la Declaración de Soporte correspondiente.

Microsoft utilizará esfuerzos comercialmente razonables para prestar soporte para los Productos cubiertos en la Declaración de Soporte para soporte, siempre que la Dependencia o Entidad disponga de una licencia válida para los mismos.

Microsoft podrá utilizar cualquier información técnica que Microsoft extraiga de la prestación de Soporte relacionados con la resolución de problemas, la solución de problemas, las mejoras en la funcionalidad del producto y Fixes y para la base de conocimiento de Microsoft. Microsoft acepta no identificar a la Dependencia o Entidad o revelar ninguna información Confidencial de la Dependencia o Entidad en ningún elemento de la base de conocimiento.

10. **Otras cláusulas constructivas.**

a. **Notificaciones a Microsoft.** Las notificaciones, autorizaciones y solicitudes en relación con el presente instrumento se deben enviar por correo normal o especial de un día para otro, correo expreso o fax a las direcciones y números indicados en el contrato específico con la Dependencia o Entidad respectivo.

b. **Conservación.** Si un tribunal considera ilegal, no válida o inexecutable cualquier disposición del contrato específico o del presente instrumento, el resto del documento seguirá en vigor y el documento respectivo se modificará para que la disposición eliminada tenga eficacia en la máxima medida posible.

c. **Renuncia.** La renuncia ante cualquier incumplimiento del contrato específico y el presente documento no constituye una renuncia en caso de cualquier otro incumplimiento. Cualquier renuncia debe constar por escrito y estar firmada por un representante autorizado de la parte que la realizará.

d. **Resolución de conflictos.** Cuando se presente una acción bajo los presentes términos y condiciones (incluido todo contrato que incorpore estos términos), la jurisdicción será aquella indicada en el contrato específico.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98073-0859

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7209
www.microsoft.com



Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98073-0859

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7209
www.microsoft.com

Esta elección de jurisdicción no impedirá que cualquiera de las partes solicite, en cualquier jurisdicción pertinente, la adopción de medidas cautelares en relación con una infracción de derechos de propiedad intelectual e industrial o un incumplimiento de obligaciones de confidencialidad.

a. **Subsistencia.** Las disposiciones sobre derechos de titularidad y Licencia, precios, Derechos de Uso de los Productos, restricciones de uso, compromisos de Licencias perpetuas, transferencia de Licencias, garantías, defensa frente a una reclamación por infracción de derechos y violación de secretos empresariales, obligaciones de Microsoft y de la Dependencia o Entidad de proteger mutuamente, limitaciones de responsabilidad, confidencialidad, verificación de cumplimiento, obligaciones por terminación o expiración y las demás disposiciones de esta sección titulada "Otras cláusulas contractuales", subsistirán a la terminación o expiración del contrato específico, inscripción o Declaración de Soporte en que estén incorporadas.

f. El presente documento no tiene carácter excluyente. La Dependencia o Entidad es libre de celebrar contratos para licenciar, utilizar o promover software o servicios que no sean de Microsoft.

g. **Legislación aplicable.** Los términos del presente instrumento y/o cualquier Términos de Licenciamiento EA se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. La Convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías de 1980 y su normativa asociada no serán de aplicación a este instrumento ni a ningún Términos de Licenciamiento EA o Documento de Soporte que incorpore estos términos celebrado con cualquiera de las Afiliadas de Microsoft. Los Productos están protegidos por leyes y tratados internacionales en materia de propiedad intelectual e industrial.

h. Microsoft como contratista independiente. Microsoft proporciona sus Servicios como contratista independiente y no será responsable de todas y cada una de las contribuciones por seguridad social, desempleo, indemnización laboral y otras retenciones fiscales sobre todos sus empleados. La Dependencia o Entidad y Microsoft podrán desarrollar libremente productos de forma independiente, sin utilizar Información Confidencial de la otra parte.

i. **Subcontratistas.** Microsoft Corporation es una sociedad estadounidense sin residencia ni domicilio o establecimiento en México, y no presta soporte alguno en territorio de México. Por lo anterior, cualquier soporte referido en una propuesta de Microsoft, el contrato específico o sus anexos, que deban ser o sean prestados en territorio nacional, si fuera el caso, serán prestados por sociedades subsidiarias o afiliadas designadas por Microsoft y/o

por terceros autorizados por Microsoft que tengan residencia, domicilio, establecimiento y/u operación en México.

i. **Modificación de los términos y condiciones.** El presente instrumento y cualquier Términos de Licenciamiento EA o Documento de Soporte que incorporen sus términos podrán modificarse solamente mediante un acuerdo formal por escrito firmado por ambas partes. La Lista de Productos y los Derechos de Uso de los Productos (incluidos los documentos mencionados en ellos) pueden ser modificados por Microsoft de acuerdo con los términos del presente instrumento o de los Términos de Licenciamiento EA. No se aplicará ningún término y condición contenido de un pedido de adquisición que contradiga estos términos y condiciones.

l. No transmisión de propiedad. Microsoft no transmite ningún derecho de propiedad sobre ninguno de los Productos.

l. **Privacidad y seguridad.** Microsoft y la Dependencia o Entidad deberán cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables (incluida la ley de notificación de infracción de seguridad aplicable). Microsoft no es ni puede ser responsable de normas particulares o internas que no formen parte de obligaciones legales de aplicación general a cualquier proveedor de tecnologías de información. La Dependencia o Entidad consistente que Microsoft y sus representantes tratan información personal en la medida en que ello sea necesario para que Microsoft pueda dar cumplimiento a sus obligaciones legales o contractuales con la Dependencia o Entidad.

Si la Dependencia o Entidad trata información personal en nombre de terceros (incluidos contactos, revendedores, distribuidores, administradores y empleados de la Dependencia o Entidad), la Dependencia o Entidad debe tratar dicha información de acuerdo con el aviso, normas o políticas de privacidad conforme a las cuales dicha información haya sido recabada, y en todo momento de acuerdo con los términos impuestos por las leyes de privacidad aplicables. En este contexto, es responsabilidad de la Dependencia o Entidad obtener cualquier consentimiento necesario de parte de titulares para el tratamiento, remisión o transferencia de datos personales de los cuales actúe como responsable.

La información personal que la Dependencia o Entidad proporciona en relación con este instrumento se procesará de acuerdo con la declaración de privacidad disponible en <https://www.microsoft.com/latam/privacidad>. Es posible que el tratamiento de información se efectúe en centros de datos ubicados en los Estados Unidos de América o en cualquier otro país en que Microsoft o sus proveedores de servicios cuenten con instalaciones, lo cual constituye la Dependencia o Entidad. En todo caso, Microsoft se rige por normas de Puerto Seguro de la Unión Europea y Puerto Seguro de Suiza establecidos por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en cuanto a la recopilación, al uso y a la conservación de datos procedentes de la Unión Europea, la Comunidad Económica

403
ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98072-4399
Tel: 425 882 8080
Fax: 425 706 7232
www.microsoft.com

Europa y Suiza, y demás estándares internacionales del más alto nivel en materia de privacidad y seguridad de la información. Para las suscripciones Online, los detalles adicionales de privacidad y seguridad se encuentran en los Derechos de Uso de los Productos.

m. **Condiciones de pago de los Servicios.** La Dependencia o Entidad efectuará los pagos que correspondan a las obligaciones contraídas en el contrato específico, de acuerdo con los términos expresados en el mismo y de conformidad con el Contrato Marco y sus Anexos.

n. **Exportaciones de Estados Unidos de América.** Los Productos, Fijos y Desarrollos están sujetos a la jurisdicción en materia de exportaciones de Estados Unidos de América, la Dependencia o Entidad debe cumplir con todas las leyes internacionales y nacionales aplicables, lo que incluye los Reglamentos de la Administración de Exportaciones de Estados Unidos de América, los Reglamentos sobre Tráfico Internacional de Armas, así como también las restricciones en materia de usuario final, uso final y destino por Estados Unidos de América y otros gobiernos relacionadas con los productos, los servicios y las tecnologías de Microsoft. Para obtener información adicional relacionada con el cumplimiento de Microsoft con reglas de exportación, consulte <http://www.microsoft.com/exporting>. La Dependencia o Entidad notificará a Microsoft a crmc@microsoft.com en relación con los controles reglamentarios o legales respecto del uso, acceso o transmisión del software o tecnología de la Dependencia o Entidad antes de dicho uso, acceso o transmisión al/por Microsoft. La Dependencia o Entidad proporcionará suficiente información para permitir que Microsoft cumpla con los controles aplicables en relación con el software o la tecnología de la Dependencia o Entidad.

o. **Desastre natural.** En caso de desastre natural, Microsoft puede proporcionar asistencia o derechos adicionales publicándolos en <http://www.microsoft.com> en ese momento.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98072-4399
Tel: 425 882 8080
Fax: 425 706 7232
www.microsoft.com

Términos y Características de los Esquemas de Licenciamiento Enterprise Agreement y Enterprise Agreement Subscription

Los documentos a los que se hace referencia en este documento, pero que no se adjuntan, se pueden encontrar en: <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> y se incorporan mediante referencia. Estos documentos pueden contener términos y condiciones adicionales para los Productos en virtud del Contrato Marco y pueden cambiar cada cierto tiempo.

1. Definiciones.

Los términos que se utilizan, pero no se definen, en el presente documento tendrán la misma definición que la establecida en los Términos y Condiciones Generales de contratación. También se aplican las siguientes definiciones:

“Asesor de Software” es una entidad autorizada por Microsoft y designada por esta para prestar asistencia previa y posterior a la transacción.
“Asesor de Software” es el medio para contratar Productos y Servicios, en el caso del Contrato Marco se aplica al contrato específico.

“Licencia” es el derecho de la Dependencia o Entidad a utilizar la cantidad de un Producto solicitado. Para determinados Productos, una Licencia puede estar disponible mediante suscripción (“Licencia de Suscripción”). Las Licencias para Servicios Online se considerarán Licencias de Suscripción en virtud del presente documento.

“T&SA” es una Licencia con Software Assurance para cualquier Producto solicitado.
“Software Assurance” es una oferta que proporciona derechos a nuevas versiones, así como otros beneficios para los Productos, según se describe con mayor detalle en la Lista de Productos.

2. Funcionamiento de los programas Enterprise y Enterprise Subscription.

Los programas Enterprise y Enterprise Subscription establecen un marco de licencias general y los términos y condiciones aplicables. En virtud del programa Enterprise, la Dependencia o Entidad puede obtener licencias de Productos y obtener Servicios al celebrar Inscripciones. El programa Enterprise Subscription ofrece a la Dependencia o Entidad las mismas opciones que el programa Enterprise, pero mediante suscripción, con una opción de compra completa opcional de obtener Licencias perpetuas.

a. **Inscripciones.** El programa Enterprise de a la Dependencia o Entidad y/o a sus Afiliadas la posibilidad de celebrar una o más Inscripciones para solicitar Productos y Servicios.

DIVISION DE CONTRATOS

MEMOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-4399
Tel 425 882 0800
FAX 425 705 7225
www.microsoft.com

- b. **Licencias.** Los tipos de Licencias disponibles son L&S&A, Licencias obtenidas en virtud de Software Assurance y Licencias de Suscripción. Los tipos adicionales de Licencias pueden estar disponibles como se identifican en la Lista de Productos.
- c. **Asesor de Software.** Cada Dependencia o Entidad tendrá asignado un Asesor de Software.
- d. **Gestión e Ingresos.** La Dependencia o Entidad puede gestionar los detalles de las cuentas (por ejemplo, contactos, pedidos, Licencias, descargas de software) en el sitio web del Centro de Servicios de Licencias por Volumen de Microsoft ("VLSC") (o en un sitio sucesor) en: <https://www.microsoft.com/licensing/servicescenter>. Tras la fecha de entrada en vigor del contrato específico y cualquier inscripción, a los contactos identificados para este fin se les proporcionará acceso a este sitio y éstos pueden autorizar a usuarios y contactos adicionales.

3. **Licencias de Productos.**

a. **Disposiciones generales.** La Dependencia o Entidad tendrá el número de Licencias solicitadas para la última versión de un Producto y podrá usar versiones anteriores si se permite en los Derechos de Uso de los Productos, siempre que solicite y pague de forma oportuna todas las Licencias necesarias para dichos Productos y cumpla con los términos de licencia aplicables. Las Licencias obtenidas en virtud de una inscripción no están relacionadas con ningún pedido o suministro de soportes físicos de software. La capacidad de utilizar un Producto solicitado puede verse afectada por los requisitos mínimos de hardware o software.

b. **Uso por parte de las Afiliadas.** Una Dependencia o Entidad puede obtener Licencias de Productos para cualquier Afiliada incluida en su inscripción. Dichas Afiliadas no podrán sublicenciar estos derechos, y el uso que hagan de los mismos deberá ser conforme a los términos de contenidos en este documento.

c. **Conversión de la Licencia en perpetua.**

- (i) Una Licencia no es perpetua hasta que la Dependencia o Entidad haya pagado una Licencia en su totalidad y que la inscripción inicial o el período de renovación aplicables durante el cual la Licencia se solicitó deben haber expirado o terminado tal como se permite en este documento.
- (ii) Las Licencias de Suscripción nunca son perpetuas. Si una opción de compra completa está disponible, la Dependencia o Entidad puede obtener una Licencia perpetua al ejercer la opción de compra completa y al pagar la Licencia en su totalidad.
- (iii) La Dependencia o Entidad tendrá Licencias perpetuas para utilizar los Productos solicitados en la última versión (o en cualquier versión anterior) disponible en la fecha de expiración, terminación o renovación.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399
Tel 425 882 8000
Fax 425 705 7225
www.microsoft.com

(iv) Todas las Licencias perpetuas concedidas en virtud del contrato específico respectivo permanecerán sujetas a los términos del mismo y de este documento (incluidas todas las limitaciones de licencia) y los términos del presente documento subsistirán a la expiración o terminación del contrato específico o una inscripción.

d. **Licencias perpetuas a través de Software Assurance.** Las Licencias perpetuas recibidas a través de Software Assurance sustituyen y reemplazan las Licencias perpetuas sobyacentes para las que se solicitó esta cobertura.

e. **Confirmación de Licencias.** El presente documento, la inscripción aplicable, la confirmación de pedido de la Dependencia o Entidad y cualquier documentación que presente las transmisiones de Licencias perpetuas, junto con el justificante documental que presente prueba que tendrá la Dependencia o Entidad de todas las Licencias obtenidas en virtud de una inscripción.

f. **Adquisiciones, desinversiones y fusiones (o las figuras jurídicas análogas que apliquen a la Dependencia o Entidad de que se trate).** Si el número de Licencias cubiertas por una inscripción cambia en un porcentaje superior al diez por ciento como resultado de (1) la adquisición de una entidad o división de actividad, (2) la desinversión en una Afiliada o en una división de actividad de la Dependencia o Entidad o de cualquiera de sus Afiliadas, o (3) una fusión, que incluya una fusión con un tercero que tiene un contrato específico o inscripción existente, Microsoft colaborará de buena fe con la Dependencia o Entidad para determinar la forma de acomodar sus nuevas circunstancias en el contexto del presente documento y el contrato específico respectivo.

4. **Cómo saber qué Derechos de Uso de los Productos se aplican.**

a. **Derechos de Uso de los Productos.** Los Derechos de Uso de los Productos vigentes en la fecha de entrada en vigor de una inscripción se aplicarán al uso que hagan las Afiliadas inscritas de las versiones de cada Producto vigentes en ese momento (excepto los Servicios Online). Para versiones futuras, se aplicarán los Derechos de Uso de los Productos en vigor cuando se realice el primer lanzamiento de esas versiones futuras. En ambos casos, los cambios posteriores que realice Microsoft a los Derechos de Uso de los Productos para una versión específica no se aplicarán al uso de esa versión por parte de la Dependencia o Entidad, salvo que la Dependencia o Entidad solicite que se apliquen dichos cambios. Los derechos de uso de los Servicios Online y el proceso para actualizarlos a medida que evolucionan los Servicios Online se detallan en los Derechos de Uso de los Productos.

b. **Derechos de Uso de los Productos para versiones anteriores (salvo a una versión anterior).** Si la Dependencia o Entidad ejecuta una versión de un Producto anterior a la

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98072-5339
Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7232
www.microsoft.com

versión que figura como actual en la fecha de entrada en vigor de la Inscripción, se aplicarán los Derechos de Uso de los Productos para la versión licenciada y no los de la versión que se está ejecutando. Sin embargo, si la versión anterior incluye componentes que no forman parte de la versión licenciada, se aplicará cualquier Derecho de Uso de los Productos específico de esos componentes al uso que haga la Dependencia o Entidad de dichos componentes.

5. Copias de los Productos y derechos a reemplazar copias.

2. Disposiciones generales. La Dependencia o Entidad puede realizar tantas copias de los Productos como necesite, si corresponde, para distribuirlos dentro de su organización. Las copias deben ser exactas y completas (incluidos los avisos de propiedad intelectual y los marcos) y se deben realizar a partir de copias maestras obtenidas de una fuente de suministro aprobada por Microsoft. La Dependencia o Entidad puede recurrir a un tercero para ejecutar estas copias, pero la Dependencia o Entidad acepta que asume la responsabilidad por las acciones de cualquier tercero. La Dependencia o Entidad acepta hacer esfuerzos razonables para que sus empleados, representantes y cualquier otra persona que utilicen los Productos sean notificados de que los Productos se han obtenido con Licencia de Microsoft y que están sujetos a los términos del contrato específico y de este documento.

b. Copias para formación, evaluación y de seguridad. Para todos los Productos, excepto los Servicios Online, la Dependencia o Entidad puede: (1) utilizar hasta veinte (20) copias gratuitas de cualquier Producto licenciado en una de sus instalaciones destinada a la formación sobre ese Producto específico, (2) utilizar hasta diez (10) copias gratuitas de cualquier Producto durante un periodo de evaluación de sesenta (60) días y (3) utilizar una (1) copia gratuita de cualquier Producto licenciado como copia de seguridad o de archivo para cada una de sus ubicaciones geográficas. Las pruebas para los Servicios Online pueden estar disponibles si se especifica en los Derechos de Uso de los Productos.

c. Derecho a reemplazar copias. En algunos casos, se permite reemplazar copias mediante el uso del soporte físico del Producto. Si los Productos de Microsoft se han licenciado (1) a través de un fabricante de equipos originales (OEM), (2) como un Producto empaquetado completo a través de un minorista o (3) en virtud de otro programa de Microsoft, entonces los soportes físicos entregados en virtud de este documento podrán utilizarse generalmente para crear copias para su uso en lugar de las copias proporcionadas a través de dicha otra fuente. Este derecho depende de lo siguiente:

(i) Para cada Producto cuya copia se desee reemplazar, se deberá poseer otras Licencias obtenidas a través de la otra fuente.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98072-5339
Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7232
www.microsoft.com

(iii) El Producto, el idioma, la versión y los componentes de las copias realizadas deben ser idénticos al Producto, al idioma, a la versión y a todos los componentes de las copias que sustituyan, y el número permitido de copias o instancias del Producto cuya copia se haya reemplazado no varía.

(iii) Con excepción de las copias de un sistema operativo y las copias de Productos licenciados en virtud de otro programa de Microsoft, el tipo de Producto (por ejemplo, licencia de actualización o licencia completa) debe ser idéntico al tipo de Producto obtenido de esa otra fuente.

(iv) La Dependencia o Entidad debe cumplir con proceso o requisito específico del Producto para reemplazar copias que se identifiquen en la Lista de Productos.

(v) Las copias reemplazadas en virtud de este apartado permanecerán sujetas a los términos y los derechos de uso proporcionados con la Licencia de la otra fuente.

(vi) Este apartado no crea ni amplía una garantía u obligación de soporte técnico.

6. Transmisión y cesión de Licencias.

a. Transmisiones de Licencias. No están permitidas las transmisiones de Licencias, salvo que la Dependencia o Entidad pueda transmitir las Licencias perpetuas que haya pagado completamente a:

(i) una Afiliada o

(ii) un tercero únicamente en relación con la transmisión de hardware o empaquetado a los que las Licencias se han cedido como parte de (1) una desinversión de una Afiliada o una división de una Afiliada o (2) una fusión que implique la Dependencia o Entidad o una Afiliada o las figuras jurídicas análogas que expliquen a la Dependencia o Entidad de que se trate).

La Dependencia o Entidad debe notificar a Microsoft de una transmisión de Licencias al completar un formulario de notificación de la transmisión, disponible en <http://microsoft.com/licensing/contracts> y enviar el formulario completado a Microsoft antes de la transmisión de Licencias. Ninguna transmisión de Licencias será válida a no ser que la Dependencia o Entidad proporcione al Adquiriente, y este acepte por escrito los Derechos de Uso de los Productos, las restricciones de uso, las limitaciones de responsabilidad (incluidas las cláusulas de exclusiones y garantías) y las restricciones a la transmisión que se describen en esta sección. La transmisión de Licencias que no cumpla con esta sección es nula.

b. Cesión interna de Licencias y Software Assurance. Las Licencias y Software Assurance se deben ceder a un usuario o un dispositivo individual dentro de la Dependencia o Entidad. Las Licencias se pueden reasignar dentro de la Dependencia o Entidad, tal como se describe en los Derechos de Uso de los Productos.

DIVISION DE CONTRATOS

ANEXOS

7. Período de vigencia y terminación.

Los períodos de vigencia y formas de terminación son los previstos en el contrato específico respectivo. Con independencia de la fecha de firma del contrato específico, el período de cobertura de los derechos de uso será el que se indique en la Hoja de Precios (*Customer Price Sheet*) y/o las fechas que constan en los registros de Microsoft.

Microsoft puede modificar o terminar un Servicio Online en caso de que existiera un requisito u obligación gubernamental actual o futuro que (1) someta a Microsoft a cualquier reglamento o requisito que no se aplica generalmente a dependencias y entidades que operan en México, (2) plantee una dificultad para que Microsoft siga operando el Servicio Online sin modificación, o (3) provoque que Microsoft considere que estos términos o el Servicio Online puedan estar en conflicto con dicho requisito u obligación. Por ejemplo, Microsoft puede modificar o terminar un Servicio Online en relación con un requisito gubernamental.

8. Otras cláusulas contractuales.

- a. **Notificaciones.** Microsoft podrá proporcionar información acerca de las próximas fechas límite de la inscripción y los Servicios Online en formato electrónico. Dicha información se puede proporcionar por correo electrónico a los contactos proporcionados en virtud de una inscripción o a través de un sitio que Microsoft identifique. La fecha de las notificaciones que se realicen por correo electrónico será la de su transmisión.
- b. **Orden de precedencia.** En caso de conflicto entre el contrato específico y el Contrato Marco y cualquiera de los documentos a los que se haga referencia en el mismo, sus términos regirán en el siguiente orden (1) los Avenos del Contrato Marco; (2) la Propuesta; y (3) el contrato específico.
- c. **Los terceros no pueden obligar a Microsoft.** Los Asores de Software y otros terceros no tienen autoridad alguna para obligar o imponer a Microsoft algún tipo de obligación o responsabilidad.
- d. **Moneda aplicable.** Los precios se expresan en dólares de los Estados Unidos de América.

Términos aplicables a la Inscripción Enterprise Agreement (Directa)

Fecha de entrada en vigor. Si la Dependencia o Entidad está renovando Software Assurance o Licencias de Suscripción, entonces la fecha de entrada en vigor del contrato específico será el día siguiente a la fecha en que expire o termine el contrato anterior. De lo contrario, la fecha de entrada en vigor será la fecha en que Microsoft reconozca como fecha de entrada en vigor del contrato específico.

Período de vigencia. El contrato específico expirará el último día del mes, cuando transcurran treinta y seis (36) meses naturales completos a contar desde la fecha de entrada en vigor, salvo que se renueve. Cualquier referencia a "días" será un día natural.

Términos y Condiciones

1. Definiciones.

Se aplican las siguientes definiciones:

"Producto Adicional" es cualquier Producto identificado como tal en la Lista de Productos y elegido por la Dependencia o Entidad en virtud de esta Inscripción.

"Hoja de Precios de la Dependencia o Entidad" es la declaración por escrito que se proporciona a la Dependencia o Entidad para los pedidos iniciales y cualquier pedido posterior. La Hoja de Precios de la Dependencia o Entidad, contiene el pedido inicial, los precios y las condiciones de facturación de los Productos y Servicios de la Dependencia o Entidad.

"Servicio Online Enterprise" es cualquier Servicio Online designado como un Servicio Online Enterprise en la Lista de Productos y elegido por la Dependencia o Entidad. Los Servicios Online Enterprise se considerarán como Servicios Online, salvo que se indique de otro modo.

"Producto Enterprise" es cualquier Producto de Plataforma Desktop que Microsoft designe como Producto Enterprise en la Lista de Productos y que la Dependencia o Entidad elija en virtud del contrato específico. En virtud del presente programa, las Licencias de Productos Enterprise sólo pueden obtenerse para la totalidad de los Dispositivos Cualificados y Usuarios Cualificados para toda la Dependencia o Entidad.

"Fecha de Expiración" es la fecha en que expira el contrato específico.

"Industry Device" (también conocido como dispositivo de línea de negocio) es cualquier dispositivo que: (1) no se puede utilizar en su configuración implementada como dispositivo informático personal de uso general (como un grupo), un servidor multifunción o un sustituto comercialmente viable de uno de estos sistemas y (2) solo ejecuta un programa de software específico del sector o de la tarea (por ejemplo, un programa de diseño asistido por PC utilizado por un arquitecto o un programa de punto de venta ("Industry Program"). El dispositivo puede incluir características y funciones derivadas de software de Microsoft o de software de terceros. Si el dispositivo realiza funciones de desktop (por ejemplo, correo electrónico, procesamiento de texto, hojas de cálculo, base de datos, exploración de red o Internet, programación o finanzas

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

personales), entonces las funciones de desktop: (1) solo se podrán utilizar con el fin de apoyar la funcionalidad del Industry Program y (2) deben estar técnicamente integradas con el Industry Program o emplear directivas exigidas técnicamente o una arquitectura para que funciones solo cuando se utiliza con el Industry Program.

"Dispositivo Cualificado" es cualquier dispositivo similar que se utilice por o en beneficio de la Dependencia o Entidad y es: (1) un PC de sobremesa, un equipo portátil, una estación de trabajo o un dispositivo similar capaz de ejecutar Windows Profesional localmente (en un ambiente de sistema operativo físico o virtual) o (2) un dispositivo utilizado para acceder a una infraestructura de escritorio virtual ("VDI"). Los Dispositivos Cualificados no incluyen ningún dispositivo que sea: (1) designado como servidor y no utilizado como PC, (2) Industry Device o (3) no gestionado (según se define en la Lista de Productos al inicio del periodo inicial o de renovación correspondiente) como parte de la Dependencia o Entidad.

La Dependencia o Entidad, a su absoluta discreción, podrá designar cualquier dispositivo no cualificado que se utilice por o en beneficio de la Dependencia o Entidad (por ejemplo, Industry Device) como un Dispositivo Cualificado para todos o un subconjunto de los Productos Enterprise o Servicios Online que la Dependencia o Entidad ha seleccionado.

"Usuario Cualificado" es una persona (por ejemplo, empleado, consultor, personal contratista) que: (1) sea un usuario de un Dispositivo Cualificado o (2) acceda a cualquier servidor de software que requiera una Licencia de Acceso Cliente de Producto Enterprise o cualquier Servicio Online Enterprise. No incluye ninguna persona que acceda a software de servidor o a un Servicio Online únicamente en virtud de una Licencia identificada en las extensiones de Usuario Cualificado de la Lista de Productos.

"Licencia Reservada" es, para un Servicio Online identificado como elegible para "true up" en la Lista de Productos, la Licencia reservada por la Dependencia o Entidad antes de utilizarlo y para la cual Microsoft podrá a disposición la activación del Servicio Online.

"Transición" es la conversión de una o más Licencias a o desde otras Licencias. Los Productos elegibles para Transición y las Transiciones permitidas se identifican en la Lista de Productos.

"Periodo de Transición" es el periodo entre la Transición y la siguiente fecha de aniversario de la inscripción para la que se notifica la Transición.

2. **Objeto.**

Mediante el presente la Dependencia o Entidad puede obtener, o suscribirse a, Licencias para Productos Enterprise, Servicios Online Enterprise y Productos y Servicios Adicionales. La Dependencia o Entidad puede elegir entre programas de cómputo "On-Site" y Servicios Online así como también la capacidad de realizar la transición de Licencias a Servicios Online mientras mantiene la cobertura para toda la Dependencia o Entidad. De forma adicional, los Servicios Online Enterprise se pueden adquirir sin cobertura para toda la Dependencia o Entidad.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

3. **Derechos de Uso de los Productos, Licencias de sistemas susceptibles de actualización y Transiciones.**

Se aplican los siguientes términos:

a. **Derechos de Uso de los Productos.** Para los Productos Enterprise, si una nueva versión de un Producto tiene derechos de uso más restrictivos que la versión que está vigente al inicio del periodo de vigencia inicial o del periodo de renovación correspondiente del contrato específico, tales derechos de uso más restrictivos no se aplicarán a uso por parte de la Dependencia o Entidad durante el periodo de vigencia de dicho Producto.

b. **Licencias de sistemas susceptibles de actualización.** Las Licencias de sistema operativo concedidas en virtud del presente programa son sólo Licencias de actualización. No se ofrecen Licencias de sistema operativo completas en virtud de este programa. Si la Dependencia o Entidad selecciona Plataforma Desktop, Actualización del Sistema Operativo de Sobremesa Windows o Windows Intune, todos los Dispositivos Cualificados en que la Dependencia o Entidad espera ejecutar la Actualización del Sistema Operativo de Sobremesa Windows deben tener licencia para ejecutar, y tener instalado en estos, uno de los sistemas operativos susceptibles de actualización identificados en la Lista de Productos. Se vendrá que tomar en cuenta que la lista de sistemas operativos susceptibles de la Actualización del Sistema Operativo de Sobremesa Windows varía según las circunstancias del pedido. Esa lista es más completa en el momento del pedido inicial que la lista para algunos pedidos posteriores, y el sistema se actualiza durante el periodo de vigencia. Las exclusiones están sujetas a modificaciones cuando se lanzan nuevas versiones de Windows.

Por ejemplo: Las siguientes opciones no se consideran sistemas operativos susceptibles de actualización: (1) QUALQUER edición Windows Home o Starter, (2) Sistemas incrustados y (3) Linux. Éstos son sólo ejemplos de exclusiones y pueden cambiar. Consulte la Lista de Productos para obtener todos los sistemas operativos susceptibles de actualización.

c. **Transiciones.** Los siguientes requisitos son de aplicación a las Transiciones:

(i) Se puede hacer la Transición de la Licencia con cobertura activa de Software Assurance o Licencias de Suscripción en cualquier momento si se permite en la Lista de Productos. Aunque la Dependencia o Entidad puede realizar la Transición en cualquier momento, no podrá reducir las Licencias o la cobertura de Software Assurance asociada antes del final del Periodo de Transición.

(ii) La Dependencia o Entidad debe solicitar las Licencias a las que se hace transición durante los años siguientes al Periodo de Transición.

(iii) Si una Transición se realiza de vuelta a una Licencia que tenía cobertura de Software Assurance activa a partir de la fecha de Transición, será necesario volver a solicitar Software Assurance para todas esas Licencias en el futuro tras el Periodo de Transición. La cobertura de Software Assurance no puede exceder la cantidad de Licencias perpetuas para las cuales Software Assurance estaba vigente en el momento del cualquier Transición anterior. Software Assurance no se puede aplicar a las Licencias que la Dependencia o Entidad haya transmitido.

DIVISION DE CONTRATOS

ANEXOS

(iv) Si se realiza la Transición de una Licencia por Dispositivos a una Licencia por Usuarios, todos los usuarios del dispositivo deben contar con licencia como parte de la Transición.

(v) Si se realiza la Transición de una Licencia por Usuarios a una Licencia por Dispositivos, todos los dispositivos a los que accede el usuario deben contar con licencia como parte de la Transición.

d. Efecto de la Transición en las Licencias. La Transición no afectará a los derechos de la Dependencia o Entidad con respecto a las Licencias perpetuas que se hubieran pagado completamente.

(i) Los derechos a nuevas versiones se concederán para las Licencias perpetuas con cobertura de Software Assurance hasta el final del Periodo de Transición.

(ii) Para L&SA que no se haya pagado completamente al final del Periodo de Transición la Dependencia o Entidad tendrá Licencias perpetuas por un importe proporcional igual a los importes pagados por el Producto con Transición a partir del final del Periodo de Transición.

(iii) Para L&SA que no se haya pagado completamente o no se haya concedido una Licencia perpetua de acuerdo con lo anterior o Licencias de Suscripción, todos los derechos a las Licencias con Transición cesan al final del Periodo de Transición.

4. Requisitos.

a. Requisitos mínimos. La Dependencia o Entidad debe tener un mínimo de 250 Usuarios Cualificados o Dispositivos Cualificados.

(i) Pedido inicial. El pedido inicial debe incluir al menos 250 Licencias de Productos Enterprise, lo cual se incluirá en el contrato específico.

(ii) Productos Enterprise. Los Productos Enterprise del pedido inicial debe cubrir a toda la Dependencia o Entidad, o una combinación de Productos Enterprise y los Servicios Online Enterprise equivalentes.

(iii) Productos Adicionales. Cumplidos los requisitos mínimos para pedidos indicados anteriormente, la Dependencia o Entidad podrá solicitar Productos y Servicios Adicionales.

(iv) País de uso. La Dependencia o Entidad debe especificar en su pedido inicial y en cualquier pedido adicional los países en los que se utilizarán las Licencias.

b. Agregar Productos.

(i) Agregar nuevos Productos se solicitará anteriormente. Una Dependencia o Entidad puede agregar nuevos Productos Enterprise mediante la presentación de los formatos que para tales efectos designe Microsoft. Los nuevos Servicios Online Enterprise se pueden agregar al ponerse en contacto con el Ejecutivo de cuentas de Microsoft o el Asesor de Software. Se pueden utilizar nuevos

Productos Adicionales, que no sean Servicios Online, si un pedido se realiza en el mes en que el Producto se utilizó por primera vez. Para los Productos Adicionales que no sean Servicios Online, se requiere un pedido inicial para el Servicio Online antes de su uso.

(ii) Agregar Licencias de Productos solicitados anteriormente. Las Licencias adicionales para los Productos solicitados anteriormente se deben incluir en el siguiente pedido "true up". La Dependencia o Entidad debe solicitar los Servicios y las Licencias de los Servicios Online antes del uso, salvo que los Servicios Online (1) se identifiquen como elegibles para "true up" en la Lista de Productos o (2) se incluyan como parte de otras Licencias (por ejemplo, Productos CAL).

c. Pedidos "true up". La Dependencia o Entidad debe enviar un pedido "true up" anual que dé cuenta de los cambios desde el pedido inicial o el último pedido "true up", que incluya: (1) cualquier aumento en las Licencias, lo que incluye cualquier aumento en los Dispositivos Cualificados o Usuarios Cualificados y en las Licencias Reservadas; (2) Transiciones (si se permite) o (3) reducciones en la cantidad de Licencias de Suscripción (si se permiten). Microsoft, a su discreción, puede validar los datos de pedidos "true up" de la Dependencia o Entidad enviados a través de una evaluación de implementación de productos formal mediante personal de Microsoft o un socio de negocio Microsoft aprobado.

Microsoft debe recibir el pedido "true up" entre sesenta (60) y treinta (30) días antes de la fecha de aniversario del contrato específico. El pedido "true up" del tercer aniversario vence dentro de un periodo de treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración. La Dependencia o Entidad puede realizar pedidos "true up" con más frecuencia que en esta fecha de aniversario del contrato específico, excepto para las reducciones de Licencia de Suscripción.

(i) Productos Enterprise. La Dependencia o Entidad debe determinar el número actual de Dispositivos Cualificados y Usuarios Cualificados (si solicita Licencias por usuarios) y solicitar la diferencia de Licencias (si hubiera), lo que incluye cualquier Servicio Online Enterprise.

(ii) Productos Adicionales. Para los Productos que se hayan solicitado anteriormente, la Dependencia o Entidad debe determinar los Productos Adicionales utilizados y solicitar la diferencia de Licencias (si hubiera).

(iii) Servicios Online. Para los Servicios Online identificados como elegibles para pedidos "true up" en la Lista de Productos, la Dependencia o Entidad primero debe reservar las Licencias Adicionales antes de utilizarlos. Microsoft proporcionará un informe de las Licencias Reservadas en exceso con respecto a los pedidos existentes a la Dependencia o Entidad y a su Asesor de Software. Las Licencias Reservadas se facturarán de forma retroactiva para el año anterior habiéndose en el mes en que se reservasen.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

[Handwritten signature]

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

(IV) **Pedido "true up" con demora.** Si el pedido "true up" no se recibe en la fecha de vencimiento:

1) Microsoft facturará a la Dependencia o Entidad por todas las Licencias Reservadas que no se solicitaron anteriormente.

2) Las Transiciones y las reducciones de Licencia de Suscripción no se podrán solicitar hasta la siguiente fecha de aniversario del gobierno específico (o hasta la renovación de la inscripción, según corresponda).

(V) **Transiciones.** La Dependencia o Entidad debe notificar todas las Transiciones. Las Transiciones pueden ocasionar un aumento de las Licencias que se deben incluir en el pedido "true up" y una reducción de las Licencias para los pedidos anteriores. Las reducciones en las Licencias entrarán en vigor al final del Periodo de Transición. Las facturas asociadas también reflejarán este cambio. Para las Licencias pagadas por adelantado, Microsoft emitirá un crédito para los meses restantes de Software Assurance o Licencias de Suscripción que se redujeron como parte de la Transición.

(VI) **Reducciones de Licencias de Suscripción.** La Dependencia o Entidad puede reducir la cantidad de Licencias de Suscripción en el futuro si se permite en la Lista de Productos de la siguiente manera:

1) Para las Licencias de Suscripción que forman parte de una adquisición para toda la Dependencia o Entidad, las Licencias se pueden reducir si la cantidad total de Licencias y Software Assurance para un determinado grupo cumpla o exceda la cantidad de Dispositivos Cualificados identificados en el Contrato Específico. Las Licencias de Migración a Edición Superior no se incluyen en este número total.

2) Para los Servicios Online Enterprise que no forman parte de una adquisición para toda la Dependencia o Entidad, las Licencias se pueden reducir siempre que se mantengan los requisitos mínimos del pedido inicial.

3) Para los Productos Adicionales disponibles como Licencias de Suscripción, la Dependencia o Entidad puede reducir las Licencias. Si el número de Licencias se reduce a cero, se cancelará el uso de la Dependencia o Entidad de la Licencia de Suscripción correspondiente.

Las facturas se ajustarán para reflejar todas las reducciones en las Licencias de Suscripción en la fecha de aniversario del contrato específico del pedido "true up" y entrarán en vigor a partir de esa fecha.

(VII) **Declaración de actualización.** Se debe remitir una declaración de actualización en lugar de un pedido "true up" si, a partir del pedido inicial o del último pedido "true up", la Dependencia o Entidad: (1) no ha cambiado el número de Dispositivos Cualificados y Usuarios Cualificados licenciados con Productos Enterprise o Servicios Online Enterprise; y (2) no ha aumentado su uso de

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

Productos Adicionales. Esta declaración de actualización debe estar firmada por un representante autorizado de la Dependencia o Entidad. Microsoft debe recibir la declaración de actualización entre sesenta (60) y treinta (30) días antes de la fecha de aniversario del contrato específico. La última declaración de actualización vence dentro de un periodo de treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración.

d. **Licencias de Migración a Edición Superior.** Para las Licencias elegibles para una migración a edición superior, la Dependencia o Entidad puede migrar a una edición o conjunto superior de la siguiente manera:

(i) Para las Licencias de migración a edición superior incluidas en una Hoja de Precios de la Dependencia o Entidad, la Dependencia o Entidad puede solicitar de acuerdo con el proceso "true up".

(ii) Si las Licencias de migración a edición superior no están incluidas en una Hoja de Precios de la Dependencia o Entidad, la Dependencia o Entidad puede migrar a una edición superior inicialmente de acuerdo con el proceso descrito en la sección titulada "Agregar nuevos Productos no solicitados anteriormente" luego, para Licencias de migración a edición superior adicionales, de acuerdo con el proceso de pedido "true up".

(iii) Si la Dependencia o Entidad solicitó anteriormente un Servicio Online como un Producto Adicional y desea migrar a una edición superior de un Servicio Online Enterprise elegible para una Transición, la migración a edición superior se puede notificar como una Transición.

(iv) Si la Dependencia o Entidad realiza la Transición de una Licencia, podrá migrar además a una edición superior dicha Licencia con Transición. Si la Dependencia o Entidad opta por migrar a una edición superior y la Licencia de migración a edición superior es elegible de forma separada para Transición, dichas Licencias de migración a edición superior pueden ocasionar una reducción en las Licencias de migración a edición superior cuando se solicitan después de la migración a edición superior.

5. **Condiciones de pago.**

a. **Condiciones de pago estándar.** Para el pedido inicial o de renovación, la Dependencia o Entidad podrá pagar por adelantado u optar por extender sus pagos durante el periodo aplicable. Para el pedido inicial o de renovación, la Dependencia o Entidad podrá pagar por adelantado u optar por extender sus pagos durante el periodo aplicable. Si se elige fraccionar los pagos, salvo que se indique lo contrario en la Hoja de Precios de la Dependencia o Entidad, Microsoft facturará a la Dependencia o Entidad en tres plazos anuales iguales. El primer plazo se facturará cuando Microsoft celebre el contrato específico y en cada fecha de aniversario del mismo. Los pedidos posteriores se facturan después de la aceptación del pedido y la Dependencia o Entidad

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA, 98052-6359
Tel: 425 882 8080
Fax: 425 705 7529
www.microsoft.com

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA, 98052-6359
Tel: 425 882 8080
Fax: 425 705 7529
www.microsoft.com

6. puede elegir pagar anualmente o por adelantado los Servicios Online y pagar por adelantado todas las otras Licencias.

6. Fin de período y terminación.

- a. Disposiciones generales. En la Fecha de Expiración, la Dependencia o Entidad debe solicitar y pagar inmediatamente Licencias de Productos que haya utilizado pero para las que no haya recibido un pedido anteriormente, salvo que se establezca lo contrario.
- b. Opción de renovación. En la Fecha de Expiración, la Dependencia o Entidad puede renovar Productos y Servicios al renovar el contrato específico para un período de vigencia de treinta y seis (36) meses naturales adicionales o al firmar un nuevo contrato específico. Microsoft debe recibir un pedido de renovación antes o en la Fecha de Expiración. El período de renovación comenzará el día siguiente a la Fecha de Expiración. Microsoft no rechazará ninguna renovación sin motivos razonables.

c. Si la Dependencia o Entidad elige no renovar.

(i) Software Assurance. Si la Dependencia o Entidad elige no renovar Software Assurance para algún Producto, entonces no se permitirá que la Dependencia o Entidad solicite Software Assurance en el futuro sin primero adquirir LISA.

(ii) Servicios Online elegibles para un Período Prorrogado. Para los Servicios Online identificados como elegibles para un Período Prorrogado en la Lista de Productos, las siguientes opciones estarán disponibles al final del período de vigencia inicial o del período de renovación.

- 1) Período Prorrogado. Si la Dependencia o Entidad no renueva antes de la Fecha de Expiración, el acceso a los Servicios Online continuará automáticamente mes a mes de acuerdo con los períodos de vigencia del contrato específico ("Período Prorrogado"). Los Servicios Online se facturarán mensualmente de acuerdo con el precio publicado en ese momento para el nivel de precios de la Dependencia o Entidad a partir de la Fecha de Expiración más un precio administrativo de un 3% durante un año. Si la Dependencia o Entidad no desea un Período Prorrogado, la Dependencia o Entidad debe enviar una solicitud a Microsoft. Microsoft debe recibir la solicitud al menos treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración.
- 2) Cancelación durante Período Prorrogado. Si la Dependencia o Entidad no tiene el propósito de continuar con el Período Prorrogado, la Dependencia o Entidad debe enviar una notificación de cancelación para cada Servicio Online. La cancelación entrará en vigor al final del mes tras treinta (30) días después de que Microsoft haya recibido la notificación.

(iii) Licencias de Suscripción y Servicios Online sin un Período Prorrogado. Si la Dependencia o Entidad elige no renovar, las Licencias se cancelarán y terminarán a partir de la Fecha de Expiración. Todo soporte físico asociado se

debe desinstalar y destruir y la Dependencia o Entidad debe interrumpir su uso. Microsoft podrá exigir una certificación por escrito para verificar el cumplimiento.

(iv) Datos de la Dependencia o Entidad. Tras la expiración o terminación de una Licencia de los Servicios Online, la Dependencia o Entidad debe informar a Microsoft si desea que:

- 1) desactive su cuenta y posteriormente elimine sus Datos de la Dependencia o Entidad ("Eliminación de Datos") o
- 2) retenga sus Datos de la Dependencia o Entidad en una cuenta de funcionalidad limitada durante al menos noventa (90) días tras la expiración o terminación de la Licencia de dicho Servicio Online ("Período de Retención"), de modo que la Dependencia o Entidad pueda extraer sus Datos de la Dependencia o Entidad.
- 3) Si la Dependencia o Entidad inicia Eliminación de Datos, la Dependencia o Entidad no podrá extraer sus Datos de la Dependencia o Entidad. Si la Dependencia o Entidad indica que desea un Período de Retención, a Dependencia o Entidad podrá extraer sus Datos de la Dependencia o Entidad mediante procesos y herramientas estándar de Microsoft y reembolsar a Microsoft si hay algún costo aplicable. Si la Dependencia o Entidad no indica Eliminación de Datos o un Período de Retención, Microsoft retendrá los Datos de la Dependencia o Entidad de acuerdo con el Período de Retención.
- 4) Tras la expiración del Período de Retención, Microsoft desactivará la cuenta de la Dependencia o Entidad y luego eliminará los Datos de la Dependencia o Entidad.
- 5) La Dependencia o Entidad acepta que, salvo por lo descrito anteriormente, Microsoft no tiene ninguna obligación de conservar, exportar o devolver los Datos de la Dependencia o Entidad. La Dependencia o Entidad acepta que la eliminación de los Datos de la Dependencia o Entidad, conforme a estos términos, no conlleva ningún tipo de responsabilidad por parte de Microsoft.
- 6) A solicitud de la Dependencia o Entidad, Microsoft emitirá un certificado respecto de la eliminación de los Datos de la Dependencia o Entidad.

- d. Terminación con motivo. Cualquier terminación con motivo estará sujeta a lo dispuesto en el contrato específico respectivo.
- e. Terminación anticipada. Si una Dependencia o Entidad termina su contrato específico como resultado de un incumplimiento de Microsoft, o si Microsoft lo termina porque una Afiliada dejó de ser parte de la Dependencia o Entidad, la Dependencia o Entidad tendrá las siguientes opciones para Licencias, excluidas las Licencias de Suscripción:

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

(1) Puede pagar inmediatamente el total del importe restante debido, lo que incluye todos los plazos, en cuyo caso, la Dependencia o Entidad tendrá derechos perpetuos para todas las Licencias que hubiera solicitado (para las últimas versiones de Productos solicitados en virtud de la cobertura de Software Assurance en un periodo de vigencia inicial o en periodo de renovación).

(2) Puede pagar sólo importes debidos hasta la fecha de terminación, en cuyo caso la Dependencia o Entidad tendrá Licencias perpetuas (para las últimas versiones de Productos solicitados en virtud de la cobertura de Software Assurance en un periodo de vigencia inicial o en periodo de renovación) para (1) todas las copias de Productos para los cuales el pago se ha realizado completamente y (2) un número proporcional de copias de Productos que ha solicitado para las que se ha realizado el pago.

Para Licencias de Suscripción, en caso de incumplimiento de Microsoft, la Dependencia o Entidad recibirá un crédito por cualquier importe pagado por adelantado que se aplicaría después de la fecha de terminación.

En todo caso, la Afiliada relacionada con la Dependencia o Entidad de que se trate, asumirá las mismas obligaciones contractuales que la Dependencia o Entidad mantiene con respecto al contrato específico.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

Terminos aplicables a la Inscripción Enterprise Agreement Subscription (Direct)

Fecha de entrada en vigor: Si la Dependencia o Entidad está renovando Licencias de Suscripción, entonces la fecha de entrada en vigor del contrato específico será el día siguiente a la fecha en que expire o termine el contrato anterior. De lo contrario, la fecha de entrada en vigor será la fecha que Microsoft reconozca como fecha de entrada en vigor del el contrato específico.

Periodo de vigencia: El contrato específico expirará el último día del mes, cuando transcurran treinta y seis (36) meses naturales completos a contar desde la fecha de entrada en vigor, salvo que se renueve. Cualquier referencia a "día" será un día natural.

Terminos y Condiciones

1. Definiciones

Se aplican las siguientes definiciones:

"Producto Adicional" es cualquier Producto identificado como tal en la Lista de Productos y elegido por la Dependencia o Entidad en virtud del contrato específico.

"Hoja de Precios de la Dependencia o Entidad" es la declaración por escrito que se proporciona a la Dependencia o Entidad para los pedidos iniciales y cualquier pedido posterior. La Hoja de Precios de la Dependencia o Entidad, contiene el pedido inicial, los precios y las condiciones de facturación de los Productos y Servicios de la Dependencia o Entidad.

"Servicio Online Enterprise" es cualquier Servicio Online designado como un Servicio Online Enterprise en la Lista de Productos y elegido por la Dependencia o Entidad. Los Servicios Online Enterprise se considerará como Servicios Online, salvo que se indique de otro modo.

"Producto Enterprise" es cualquier Producto de Plataforma Desktop que Microsoft designe como Producto Enterprise en la Lista de Productos y que la Dependencia o Entidad elija en virtud de esta Inscripción. En virtud del presente programa, las Licencias de Productos Enterprise sólo puedan obtenerse para la totalidad de los Dispositivos Cualificados y Usuarios Cualificados para toda la Dependencia o Entidad.

"Fecha de Expiración" es la fecha en que expira el contrato específico.

"Industry Device" (también conocido como dispositivo de línea de negocio) es cualquier dispositivo que: (1) no se puede utilizar en su configuración implementada como dispositivo informático personal de uso general (como un equipo), un servidor multifunción o un sustituto comercialmente viable de uno de estos sistemas y (2) solo emplea un programa de software específico del sector o de la tarea (por ejemplo, un programa de diseño asistido por PC utilizado por un arquitecto o un programa de punto de venta) ("Industry Program"). El dispositivo puede incluir características y funciones derivadas de software de Microsoft o de software de terceros. Si el dispositivo realiza funciones de desktop (por ejemplo, correo electrónico, procesamiento de texto, hojas de cálculo, base de datos, exploración de red o Internet, programación o finanzas personales), entonces las funciones de desktop (1) solo se pueden utilizar con el fin de apoyar la

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

funcionalidad del Industry Program y (2) deben estar técnicamente integradas con el Industry Program o emplear directivas exigidas técnicamente o una arquitectura para que funciones solo cuando se utilice con el Industry Program.

"Dispositivo Cualificado" es cualquier dispositivo similar que se utilice por o en beneficio de la Dependencia o Entidad y es: (1) un PC de sobremesa, un equipo portátil, una estación de trabajo o un dispositivo similar capaz de ejecutar Windows Professional localmente (en un ambiente de sistema operativo físico o virtual) o (2) un dispositivo utilizado para acceder a una infraestructura de escritorio virtual ("VDI"). Los Dispositivos Cualificados no incluyen ningún dispositivo que sea: (1) designado como servidor y no utilizado como PC, (2) Industry Device o (3) no gestionado (según se define en la Lista de Productos al inicio del periodo inicial o de renovación correspondiente de la inscripción) como parte de la Dependencia o Entidad.

La Dependencia o Entidad, a su absoluta discreción, podrá designar cualquier dispositivo no cualificado que se utilice por o en beneficio de la Dependencia o Entidad (por ejemplo, Industry Device) como un Dispositivo Cualificado para todos o un subconjunto de los Productos Enterprise o Servicios Online que la Dependencia o Entidad ha seleccionado.

"Usuario Cualificado" es una persona (por ejemplo, empleado, consultor, personal contingente) que: (1) sea un usuario de un Dispositivo Cualificado o (2) acceda a cualquier servidor de software que requiera una Licencia de Acceso Cliente de Producto Enterprise o cualquier Servicio Online Enterprise. No incluye ninguna persona que acceda a software de servidor o a un Servicio Online únicamente en virtud de una Licencia identificada en las extensiones de Usuario Cualificado de la Lista de Productos.

"Licencia Reservada" es un Servicio Online identificado como elegible para pedidos anuales en la Lista de Productos, la Licencia reservada por la Dependencia o Entidad antes de utilizarlo y para la cual Microsoft pondrá a disposición la activación del Servicio Online.

"Transición" es la conversión de una o más Licencias a o desde otras Licencias. Los Productos elegibles para Transición y las Transiciones permitidas se identifican en la Lista de Productos.

"Periodo de Transición" es el periodo entre la Transición y la siguiente fecha de aniversario de la inscripción para la que se notifica la Transición.

2. **Objeto.**

Mediante el presente la Dependencia o Entidad puede obtener, o suscribirse a, Licencias para Productos Enterprise, Servicios Online Enterprise y Productos y Servicios Adicionales. La Dependencia o Entidad puede elegir entre programas de cómputo "En-Sitio" y Servicios Online así como también la capacidad de realizar la transición de Licencias a Servicios Online mientras mantiene la cobertura para toda la Dependencia o Entidad. De forma adicional, los Servicios Online Enterprise se pueden adquirir sin cobertura para toda la Dependencia o Entidad.

[Handwritten signature]

AVILES

DIVISION DE CONTRATOS

3. **Derechos de Uso de los Productos, Licencias de sistemas susceptibles de actualización y Transiciones.**

Se aplican los siguientes términos:

- a. **Derechos de Uso de los Productos.** Para los Productos Enterprise, si una nueva versión de un Producto tiene derechos de uso más restrictivos que la versión que está vigente al inicio del periodo de vigencia inicial o del periodo de renovación correspondiente del contrato específico, tales derechos de uso más restrictivos no se aplicarán al uso por parte de la Dependencia o Entidad durante el periodo de vigencia de dicho Producto.
- b. **Licencias de sistemas susceptibles de actualización.** Las Licencias de sistema operativo concedidas en virtud del presente programa son sólo Licencias de actualización. No se ofrecen Licencias de sistema operativo completas en virtud de este programa. Si la Dependencia o Entidad selecciona Pístarforma Desktop, Actualización del Sistema Operativo de Sobremesa Windows o Windows Intune, todos los Dispositivos Cualificados en que la Dependencia o Entidad espera ejecutar la Actualización del Sistema Operativo de Sobremesa Windows deben tener licencia para ejecutar, y tener instalado en estos, uno de los sistemas operativos susceptibles de actualización identificados en la Lista de Productos. Se tendrá que tomar en cuenta que la lista de sistemas operativos susceptibles de Actualización del Sistema Operativo de Sobremesa Windows varía según las circunstancias del pedido. Esa lista es más completa en el momento del pedido inicial que la lista para algunos pedidos posteriores, y el sistema se actualiza durante el periodo de vigencia de esta inscripción. Las exclusiones están sujetas a modificaciones cuando se lancen nuevas versiones de Windows.

Por ejemplo: Las siguientes opciones no se consideran sistemas operativos susceptibles de actualización: (1) CUALQUIER edición Windows Home o Starter, (2) Sistemas instalados y (3) Linux. Éstos son sólo ejemplos de exclusiones y pueden cambiar. Consulte la Lista de Productos para obtener todos los sistemas operativos susceptibles de actualización.

c. **Transiciones.** Los siguientes requisitos son de aplicación a las Transiciones:

- (i) Se puede hacer la Transición de Licencias de Suscripción en cualquier momento si se permite en la Lista de Productos. Aunque la Dependencia o Entidad puede realizar la Transición en cualquier momento, no podrá reducir las Licencias antes del final del Periodo de Transición.
- (ii) La Dependencia o Entidad debe solicitar las Licencias a las que se hace transición durante los años siguientes al Periodo de Transición.
- (iii) Si se realiza la Transición de una Licencia por Dispositivos a una Licencia por Usuarios, todos los usuarios del dispositivo deben contar con licencia como parte de la Transición.
- (iv) Si se realiza la Transición de una Licencia por Usuarios a una Licencia por Dispositivos, todos los dispositivos a los que accede el usuario deben contar con licencia como parte de la Transición.

[Handwritten signature]

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-8939

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7225
www.microsoft.com

4. Efecto de la Transición en las Licencias. La Transición no afectará a los derechos de la Dependencia o Entidad con respecto a las Licencias pagadas que se hubieran pagado completamente.
Para las Licencias de Suscripción, todos los derechos a las Licencias con Transición cesan al final del Periodo de Transición.

4. Requisitos.

a. Requisitos mínimos. La Dependencia o Entidad debe tener un mínimo de 250 Usuarios Cualificados o Dispositivos Cualificados.

(i) Pedido inicial. El pedido inicial debe incluir al menos 250 Licencias de Productos Enterprise, lo cual se incluirá en el contrato específico.

(ii) Productos Enterprise. Los Productos Enterprise del pedido inicial debe cubrir a toda la Dependencia o Entidad, o una combinación de Productos Enterprise y los Servicios Online Enterprise equivalentes.

(iii) Productos Adicionales. Cumplidos los requisitos mínimos para pedidos indicados anteriormente, la Dependencia o Entidad podrá solicitar Productos y Servicios Adicionales.

(iv) País de uso. La Dependencia o Entidad debe especificar en su pedido inicial y en cualquier pedido adicional los países en los que se utilizarán las Licencias.

b. Agregar Productos.

(i) Agregar nuevos Productos no solicitados anteriormente. Una Dependencia o Entidad puede agregar nuevos Productos Enterprise mediante la presentación de los formatos que para tales efectos designe Microsoft. Los nuevos Servicios Online Enterprise se pueden agregar al ponerse en contacto con el Ejecutivo de cuentas de Microsoft o al Asesor de Software. Se pueden utilizar nuevos Productos Adicionales, que no sean Servicios Online, si un pedido se realiza en el mes en que el Producto se utilizó por primera vez. Para los Productos Adicionales que no sean Servicios Online, se requiere un pedido inicial para el Servicio Online antes de su uso.

(ii) Agregar Licencias de Productos solicitados anteriormente. Se pueden utilizar cantidades adicionales de Productos Adicionales, siempre que se realice un pedido en el mes en que el Producto se utilizó por primera vez. La Dependencia o Entidad debe adquirir todas las Licencias de los Servicios Online antes del uso, salvo que los Servicios Online (1) se identifiquen como el proceso de pedido anual en la Lista de Productos o (2) se incluyan como parte de otros Licencias (por ejemplo, Enterprise CAL).

c. Pedidos anuales. La Dependencia o Entidad debe enviar un pedido anual que dé cuenta de los cambios desde el último pedido anual, que incluya: (1) cualquier aumento en las Licencias, lo que incluye cualquier aumento en los Dispositivos Cualificados o Usuarios Cualificados y Licencias Reservadas, (2) Transiciones (si se

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-8939

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7225
www.microsoft.com

permite) o (3) reducciones en la cantidad de Licencias de Suscripción. Microsoft, a su discreción, puede validar los datos de pedidos anuales de la Dependencia o Entidad enviados a través de una evaluación de implementación de productos formal mediante personal de Microsoft o un socio de negocio Microsoft aprobado.

Microsoft debe recibir el pedido anual entre sesenta (60) y treinta (30) días antes de la fecha de aniversario del contrato específico. La Dependencia o Entidad puede realizar pedidos con más frecuencia que en cada fecha de aniversario del contrato específico, excepto para las reducciones de Licencia de Suscripción.

(i) Productos Enterprise. La Dependencia o Entidad debe determinar el número actual de los Dispositivos Cualificados y los Usuarios Cualificados (si solicita Licencias por usuarios) y solicitar las Licencias, lo que incluye cualquier Servicio Online Enterprise.

(ii) Productos Adicionales. Para los Productos que se hayan solicitado anteriormente, la Dependencia o Entidad debe determinar los Productos Adicionales utilizados y solicitar las Licencias.

(iii) Servicios Online. Para los Servicios Online identificados como ilegibles por pedidos anuales en la Lista de Productos, la Dependencia o Entidad primero debe reservar las Licencias adicionales antes de utilizarlas. Microsoft proporcionará un informe de las Licencias Reservadas en exceso con respecto a los pedidos existentes a la Dependencia o Entidad y a su Asesor de Software. Las Licencias Reservadas se facturarán de forma retroactiva para el año anterior basándose en el mes en que se reservaron, así como de forma prospectiva para el año siguiente (si corresponde). Un pedido final vence para los Servicios Online que permiten pedidos anuales dentro de un período de treinta (30) días antes de la fecha de Expiración.

(iv) Pedidos anuales con demora. Si el pedido anual no se recibe en la fecha de vencimiento:

- 1) Microsoft facturará a la Dependencia o Entidad para el año siguiente por (1) la cantidad de Licencias de Suscripción solicitadas en el año anterior y (2) las Licencias Reservadas en exceso con respecto a la cantidad solicitada anteriormente.

- 2) Las Transiciones y las reducciones de Licencia no se pueden informar hasta la siguiente fecha de aniversario del contrato específico (o en la renovación del contrato específico, según corresponda).

(v) Transiciones. La Dependencia o Entidad debe notificar todas las Transiciones. Las Transiciones pueden ocasionar un aumento o una disminución de las Licencias que se deben incluir en el pedido anual. Para las Licencias pagadas por adelantado, Microsoft emitirá un crédito para los meses restantes de Licencias de Suscripción que se redujeron como parte de la Transición.

AVENOS

DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98073-0359
Tel: 425 862 8000
Fax: 425 706 7359
www.microsoft.com

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98073-0359
Tel: 425 862 8000
Fax: 425 706 7359
www.microsoft.com

(vi) Reducciones de Licencias de Suscripción. La Dependencia o Entidad puede reducir la cantidad de Licencias de Suscripción de forma potencial de la siguiente manera:

- 1) Para los Servicios Online Enterprise y los Productos Enterprise se pueden reducir las Licencias siempre que se mantengan los requisitos mínimos del pedido inicial.
- 2) Para los Productos Adicionales, la Dependencia o Entidad puede reducir las Licencias. Si el número de Licencias se reduce a cero, se cancelará el uso de la Dependencia o Entidad de la Licencia de Suscripción correspondiente.

(vii) Licencias por Dispositivos y Licencias por Usuarios. En cada fecha aniversario del contrato específico, si la Dependencia o Entidad solicitó Licencias por Dispositivos el año anterior, puede solicitar en cambio Licencias por Usuarios, o viceversa, siempre que el Producto esté disponible por Dispositivo o Usuario en los Derechos de Uso de los Productos.

d. Licencias de Migración a Edición Superior. Para las Licencias elegibles para una migración a edición superior, la Dependencia o Entidad puede migrar a una edición o conjunto superior de la siguiente manera:

- (i) Para los Productos Enterprise y los Servicios Online elegibles para el proceso de pedido anual, si las Licencias de migración a edición superior se incluyen en una Hoja de Precios de la Dependencia o Entidad, la Dependencia o Entidad puede solicitar un pedido de acuerdo con el proceso de pedido anual.
- (ii) Para los Productos Adicionales (y Productos Enterprise y Servicios Online elegibles para el proceso de pedido anual, pero no incluidos en una Hoja de Precios de la Dependencia o Entidad), la Dependencia o Entidad puede migrar a una edición superior de acuerdo con el proceso que se describe en la sección titulada "Agregar Licencias de Productos solicitados anteriormente".
- (iii) Si la Dependencia o Entidad solicitó anteriormente un Servicio Online como un Producto Adicional y desea migrar a una edición superior de un Servicio Online Enterprise elegible para una Transición, la migración a edición superior se puede notificar como una Transición.

(iv) Si la Dependencia o Entidad realiza la Transición de una Licencia, podrá migrar además a una edición superior dicha Licencia con Transición. Si la Dependencia o Entidad opta por migrar a una edición superior y la Licencia de migración a edición superior es elegible de forma separada para Transición, dichas Licencias de migración a edición superior pueden ocasionar una reducción en las Licencias en la fecha de aniversario del contrato específico después de la migración a edición superior.

e. Opción de compra completa. La Dependencia o Entidad podrá realizar la compra completa de Licencias de Suscripción (si se permite) al enviar un pedido de compra

completa para Licencias de Suscripción activas. Microsoft debe recibir el pedido de compra completa dentro de treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración. El pedido de compra completa debe incluir:

- (i) Suscripciones para (1) Dispositivos Cualificados y Usuarios Cualificados agregados durante el último año del periodo del contrato específico y/o (2) cualquier Producto Adicional que utilice la Dependencia o Entidad para el cual aún no haya realizado un pedido, según corresponda;
- (ii) Licencias perpetuas al precio de compra completa correspondientes a la cantidad de copias de todos los Productos Enterprise que permitan compra completa, en cantidad igual al número total de Dispositivos Cualificados o Usuarios Cualificados actuales de la Dependencia o Entidad para estos Productos; y
- (iii) Licencias perpetuas al precio de compra completa correspondientes a la cantidad de copias de Productos Adicionales que la Dependencia o Entidad elija obtener.

5. Condiciones de pago.

a. Condiciones de pago estándar. Salvo que se indique lo contrario en la Hoja de Precios de la Dependencia o Entidad, Microsoft facturará a la Dependencia o Entidad por completo al aceptar cada pedido. Los pedidos anuales se facturarán cuando Microsoft acepte el pedido y en cada fecha de aniversario del mismo después de recibir cada pedido anual.

6. Fin de período y terminación.

- a. Disposiciones generales. En la Fecha de Expiración, la Dependencia o Entidad debe solicitar y pagar inmediatamente Licencias de Productos que haya utilizado pero para las que no haya remitido un pedido anteriormente, salvo que se establezca lo contrario.
- b. Opción de renovación. En la Fecha de Expiración, la Dependencia o Entidad puede renovar Productos y Servicios al renovar el contrato específico para un periodo de vigencia de treinta y seis (36) meses naturales adicionales o al firmar un nuevo contrato específico. Microsoft debe recibir un pedido de renovación antes o en la Fecha de Expiración. El periodo de renovación comenzará el día siguiente a la Fecha de Expiración. Microsoft no rechazará ninguna renovación sin motivos razonables.

c. Si la Dependencia o Entidad elige no renovar,

(i) Compra completa de Licencias de Suscripción. La Dependencia o Entidad puede elegir obtener Licencias perpetuas como se describen en la sección titulada "Opción de compra completa" para las Licencias en que se encuentra disponible una opción de compra completa.

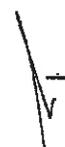
(ii) Servicios Online elegibles para un Pedido Prorrogado. Para los Servicios Online identificados como elegibles para un Pedido Prorrogado en la Lista de

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Productores, las siguientes opciones estarán disponibles al final del periodo de vigencia inicial o del periodo de renovación.

- 1) **Periodo Prorrogado.** Si la Dependencia o Entidad no renueva antes de la Fecha de Expiración, el acceso a los Servicios Online continuará automáticamente mes a mes de acuerdo con los periodos de vigencia del contrato específico ("Periodo Prorrogado"). Los Servicios Online se facturarán mensualmente de acuerdo con el precio publicado en ese momento para el nivel de precios de la Dependencia o Entidad a partir de la Fecha de Expiración más un precio administrativo de un 3% durante un año. Si la Dependencia o Entidad no desea un Periodo Prorrogado, la Dependencia o Entidad debe enviar una solicitud a Microsoft. Microsoft debe recibir la solicitud al menos treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración.
- 2) **Cancelación durante Periodo Prorrogado.** Si la Dependencia o Entidad no tiene el propósito de continuar con el Periodo Prorrogado, la Dependencia o Entidad debe enviar una notificación de cancelación para cada Servicio Online. La cancelación entrará en vigor al final del mes tras treinta (30) días después de que Microsoft haya recibido la notificación.
- (iii) **Licencias de Suscripción y Servicios Online sin un Periodo Prorrogado.** Si la Dependencia o Entidad elige no renovar, las Licencias se cancelarán y terminarán a partir de la Fecha de Expiración. Todo soporte físico asociado se debe desinstalar y destruir y la Dependencia o Entidad debe interrumpir su uso. Microsoft podrá exigir una certificación por escrito para verificar el cumplimiento.
- (iv) **Datos de la Dependencia o Entidad.** Tras la expiración o terminación de una Licencia de los Servicios Online, la Dependencia o Entidad debe informar a Microsoft si desea que:
 - 1) desactive su cuenta y posteriormente elimine sus Datos de la Dependencia o Entidad ("Eliminación de Datos") o
 - 2) retenga sus Datos de la Dependencia o Entidad en una cuenta de funcionalidad limitada durante al menos noventa (90) días tras la expiración o terminación de la Licencia de dicho Servicio Online ("Periodo de Retención"), de modo que la Dependencia o Entidad pueda extraer sus Datos de la Dependencia o Entidad.
 - 3) Si la Dependencia o Entidad indica Eliminación de Datos, la Dependencia o Entidad no podrá extraer sus Datos de la Dependencia o Entidad. Si la Dependencia o Entidad indica que desea un Periodo de Retención, la Dependencia o Entidad podrá extraer sus Datos de la Dependencia o Entidad mediante procesos y herramientas estándar de Microsoft y resaltarlos a Microsoft si hay algún costo aplicable. Si la Dependencia o Entidad no indica


429

Eliminación de Datos o un Periodo de Retención, Microsoft retendrá los Datos de la Dependencia o Entidad de acuerdo con el Periodo de Retención.

- 4) Tras la expiración del Periodo de Retención, Microsoft desactivará la cuenta de la Dependencia o Entidad y luego eliminará los Datos de la Dependencia o Entidad.
- 5) La Dependencia o Entidad acepta que, salvo por lo descrito anteriormente, Microsoft no tiene ninguna obligación de conservar, exportar o reverter los Datos de la Dependencia o Entidad. La Dependencia o Entidad acepta que la eliminación de los Datos de la Dependencia o Entidad, conforme a estos términos, no conlleva ningún tipo de responsabilidad por parte de Microsoft.
- 6) A solicitud de la Dependencia o Entidad, Microsoft emitirá un certificado respecto de la eliminación de los Datos de la Dependencia o Entidad.
- d. **Terminación con motivo.** Cualquier terminación con motivo espere sujeta a lo dispuesto en el contrato específico respectivo.
- e. **Terminación anticipada.** Si una Dependencia o Entidad termina su contrato específico como resultado de un incumplimiento de Microsoft, o si Microsoft lo termina porque una Afiliada dejó de ser parte de la Dependencia o Entidad, la Dependencia o Entidad tendrá las siguientes opciones para Licencias:
 - (i) La Dependencia o Entidad puede obtener Licencias perpetuas como se describe en la sección titulada "Opción de compra completa"; siempre que Microsoft reciba el pedido de compra completa para esas Licencias dentro de sesenta (60) días después de que la Dependencia o Entidad proporcione la notificación de terminación.
 - (ii) Donde no se ejerce la opción de compra completa, en caso de incumplimiento de Microsoft, la Dependencia o Entidad recibirá un crédito por cualquier importe pagado por adelantado que se aplicaría después de la fecha de terminación.


430

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

SOPORTE PREMIER

1. COMPONENTES DEL SOPORTE.

Esta sección detalla el Soporte Premier que Microsoft ofrece a las "Dependencias o Entidades" bajo el Contrato Marco, y establece las responsabilidades de las partes, los prerrequisitos y los supuestos asociados con el Soporte.

El Soporte Premier tiene los siguientes componentes:

Administración de la Entrega de Soporte desde un recurso de Microsoft asignado ("Recursos de Soporte") ayuda a crear y mantener la guía de ruta para mejorar los servicios de TI de la Dependencia o Entidad de que se trate, y le ayuda a planificar el Soporte específico para cumplir los requisitos respectivos. La Administración de la Entrega de Soporte también puede denominarse Administración de Cuentas de Soporte.

La Asistencia de Soporte proporciona asesoría de corto plazo y orientación para problemas no cubiertos con el Soporte para Resolución de Problemas, además de solicitudes de asistencia de asesoramiento, problemas de desarrollo e implementación.

Ingenuidad de Soporte Dedicado proporciona soporte específico del producto directamente de un profesional de Microsoft en horario 5x8 (5 días a la semana, 8 horas por día).

Los Talleres y Eventos ayudan a prevenir problemas, aumentar la disponibilidad del sistema y crear soluciones basadas en las tecnologías de Microsoft.

Acceso de Información proporciona a la Dependencia o Entidad la información y el conocimiento más recientes sobre las tecnologías de Microsoft para mejorar sus capacidades de soporte internas.

Soporte para Resolución de Problemas proporciona asistencia para resolver problemas con síntomas específicos encontrados mientras está usando los productos Microsoft que actualmente cuentan con soporte, cuando haya una expectativa razonable de que el problema es causado por los productos Microsoft.

2. TIPOS DE SOPORTE DISPONIBLES.

La Dependencia o Entidad respectiva puede contratar cualquier combinación de los siguientes tipos de Soporte Premier, sujeto a determinados requisitos mínimos. El tipo de Soporte Premier seleccionado por la Dependencia o Entidad respectiva se indicará en el documento denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados".

2.1 Administración de la Entrega de Soporte. El Gerente de Entrega de Soporte (denominado "Gerente Técnico de Cuentas" o "TAM") organiza la administración y entrega de Soporte Premier de Microsoft. Esta Administración de la Entrega de Soporte incluye la planeación para evaluar el estado actual de TI, la creación de un plan para abordar los puntos de mejora y el trabajo conjunto con Dependencia o Entidad para alcanzar el estado deseado de sus operaciones de TI. La Administración de la Entrega de Soporte también incluye la supervisión y la administración de la calidad y la entrega oportuna de otros tipos de Soporte. Los TAMs también actúan como el punto de consolidación de los comentarios con respecto al Soporte en otros grupos de Microsoft. Los TAMs pueden ser Agrupados, Designados o Dedicados, lo que se determina según el nivel del proyecto. "Agrupados" se refiere al Soporte prestado por un equipo de TAMs, "Designados" se refiere a un único TAM que presta Soporte a varias cuentas, y "Dedicado" se refiere a un único TAM que presta Soporte a una sola cuenta.

- a. **Introducción al Soporte.** Al comienzo del período contractual, el TAM organizará una o más sesiones de introducción al Soporte con la Dependencia o Entidad. El objetivo de esta sesión es presentar al Soporte, a quien lo usará, explicar cómo seleccionar y planificar el Soporte de Asistencia, mostrar cómo se registran las solicitudes de soporte asistido para break-fix, también denominados incidentes, y realizar una demostración de las herramientas disponibles. En la sesión, el TAM comenzará recopilando la información que constituirá la base de la sesión de seguimiento de planeación de la Entrega de Soporte.
- b. **Plan de Entrega de Soporte.** El Plan de Entrega de Soporte ("SDP") constituye la base del Soporte Premier. En esta instancia el TAM elaborará un plan de soporte personalizado, específico para sus necesidades. El TAM realizará una sesión para el personal de la Dependencia o Entidad autorizado para tomar decisiones sobre sus objetivos de operaciones de TI, problemas actuales y proyectos. A continuación, determinará la manera y el momento en que se aplicarán el Soporte a través de una consulta conjunta con Microsoft. Al final de esta sesión, tendrá un SDP que el TAM supervisará y ajustará según sus necesidades durante el término.

c. **Revisiones de Soporte.** De forma permanente, el TAM revisará el soporte del período anterior, le informará sobre el soporte prestado y mejorado, supervisará los niveles de satisfacción y analizará cualquier sesión o ajuste que pudiera ser necesario. Estas revisiones pueden consistir en informes de estado estándar o reuniones de estado personalizadas o virtuales. También se encuentra disponible la presentación de informes personalizados, sin embargo, esto puede requerir una orden adicional, determinada por el nivel de Administración de la Entrega de Soporte incluido en el acuerdo adquirido.

d. **Asesoría de Soporte de Seguridad Crítica.** El TAM le notificará de los boletines de seguridad de Microsoft críticos. Si tiene un TAM Designado o Dedicado, el TAM le ayudará a evaluar el impacto de esta información en su estructura de TI.

e. **Administración de Incidentes.** El TAM proporcionará supervisión de los incidentes de soporte, para impulsar la resolución oportuna y la alta calidad de la entrega de soporte.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

f. **Administración de Crisis.** Durante situaciones en las que experimentamos impactos comerciales críticos, los TAMs y Gerentes de Situaciones Críticas coordinarán la respuesta de Situación Crítica de Microsoft, que le proporcionará comunicaciones sobre los responsables de los problemas y actualizaciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana, según corresponda para la gravedad del incidente.

g. **Revisión Proactiva de Madurez del Soporte.** La Revisión Proactiva de Madurez del Soporte es un método inicial para identificar potenciales problemas con sus operaciones de TI. Lo que ayuda a construir un plan viable para alcanzar el estado deseado de las operaciones de TI, lo que aumenta el valor de la inversión en tecnología de Microsoft. Este soporte se encuentra disponible si cuenta con un TAM Designado o Dedicado.

h. **Planificación de Remediación.** El TAM puede consolidar las acciones para mejorar sugeridas por los resultados de las evaluaciones proactivas realizadas. Esto le proporcionará una base para la creación de asesorías de mejoramiento generales y un Plan de Remediación. El seguimiento se realiza a través de las Revisiones de Soporte programadas. Este soporte se encuentra disponible si cuenta con un TAM Designado o Dedicado.

i. **Reconocimiento del Ciclo de Vida de Soporte en Línea/Producto de Microsoft.** El TAM puede proporcionar informes habituales sobre avances dentro de la organización de Microsoft y asesorar con respecto a cualquier actualización relacionada con el ciclo de vida de un producto de Microsoft o su guía básica, que pueda ser aplicable a su organización y pueda otorgar beneficios. Este soporte puede estar disponible para la Dependencia o Entidad si cuenta con un TAM Designado o Dedicado.

j. **Análisis y Asesoría de Tendencias de Incidentes.** El TAM puede proporcionar una o más revisiones del historial de incidentes. En esta revisión, el TAM se centrará en las personas, aspectos del proceso y de la tecnología de incidentes con alto impacto comercial registrados con Microsoft relacionados con cualquier tecnología de Microsoft soportada. El resultado de la revisión consistirá en recomendaciones sobre actividades de mejora de las operaciones, la preparación de las personas o los cambios en tecnología, todos centrados en el objetivo de ayudar a reducir los costos operacionales de TI. Este soporte puede estar disponible para la Dependencia o Entidad si cuenta con un TAM Designado o Dedicado.

k. **Orientación sobre el proceso.** El TAM puede proporcionar información básica sobre las prácticas recomendadas con relación a la Biblioteca de Infraestructura de TI ("ITIL") y/o el Marco de Operaciones de Microsoft ("MOF"). Este soporte puede estar disponible para la Dependencia o Entidad si cuenta con un TAM Designado o Dedicado.

2.2 **Asistencia de Soporte.** Asistencia de Soporte proporciona asesoría a corto plazo en relación con productos de Microsoft para ayudar a reducir al mínimo los incidentes de soporte y otros problemas futuros antes de que generen un impacto en los usuarios finales. Asistencia de Soporte puede incluir asesoría y orientación en relación con problemas de infraestructura, desarrollo e implementación. El recurso de soporte trabajará con la Dependencia o Entidad para determinar las necesidades específicas de Asistencia de Soporte.

433

Los siguientes son los tipos de Asistencia de Soporte que pueden usarse en un contrato de Soporte Premier:

a. **Revisiones.** Una revisión es una evaluación de un sistema, aplicación, proceso de operaciones o arquitectura específico para tratar problemas de desarrollo, implementación y compatibilidad con implementaciones, actuales o planeadas, de tecnologías de Microsoft. Estas actividades técnicas y operativas están diseñadas para evaluar y mitigar el riesgo proactivamente. Estas actividades también permitirán prevenir o minimizar los problemas, y optimizarán la salud de la operación, basadas en prácticas recomendadas. Se calculan los costos y el alcance de cada revisión antes de programar los recursos y se crea un informe escrito para documentar las conclusiones y recomendaciones.

b. **Asistencia de Soporte de Desarrollo.** La Asistencia de Soporte de Desarrollo ayuda en la creación y desarrollo de aplicaciones en la plataforma de Microsoft que integre tecnologías de Microsoft. La Asistencia de Soporte de Desarrollo se especializa en herramientas y tecnologías de desarrollo de Microsoft.

c. **Soporte de Asesoramiento.** El Soporte de Asesoramiento es una opción de asesoramiento que proporciona soporte en problemas a corto plazo (normalmente 6 horas o menos) y no planificados. Este soporte se ha diseñado para los profesionales de TI y desarrolladores de proyectos cortos. El Soporte de Asesoramiento incluye asesoramiento, orientación y transferencia de conocimientos con el propósito de ayudar a implementar tecnologías de Microsoft de manera tal que se eviten problemas comunes de soporte y se reduzca la posibilidad de interrupciones del sistema.

d. **Análisis de la Causa Principal.** El Análisis de la Causa Principal ("RCA") es el proceso mediante el cual se analizan las relaciones causa y efecto de un evento. Debe solicitarse un RCA durante un incidente de soporte. El RCA solo se encuentra disponible durante horas de oficina y puede implicar un cargo adicional.

e. **Acceso a Laboratorio.** Microsoft puede proporcionar acceso a una instalación de laboratorio para ayudar con el análisis comparativo, las pruebas, los prototipos y las actividades de migración de productos de Microsoft. Estas instalaciones se deben programar con anticipación y están sujetas a disponibilidad.

La Asistencia de Soporte se cobra con base en tarifas por hora. Las horas de Asistencia de Soporte serán descontadas del número de horas de Asistencia de Soporte, redondeadas a la hora más cercana. El Recurso de Soporte puede proporcionarle las tarifas aplicables para el Soporte de Asistencia de Soporte solicitado. Si solicitó un tipo de soporte de Asistencia de Soporte y desea cambiarlo por otro, podrá aplicar esas horas a un soporte alternativo cuando esté disponible y que se haya acordado con el recurso de soporte.

2.3 **Ingeniería de Soporte Dedicado.** Ingeniería de Soporte Dedicado ("DSI") está disponible durante horas de oficina y soporta los productos o las tecnologías de Microsoft específicos que la Dependencia o Entidad selecciona, con un enfoque en prestaciones seguras y soporte preventivo proactivo. Microsoft descontará las horas de Ingeniería de Soporte Dedicado del número total de

434

DIVISION DE COMPUTADORES

ANEXOS

horas de Ingeniería de Soporte Dedicado que se hubieran adquirido. Después de horas de oficina, debe seguir los procedimientos existentes de Soporte Premier para iniciar y escalar los incidentes.

Los recursos de Ingeniería de Soporte Dedicado se asignarán y priorizarán según lo acordado por ambas partes durante una reunión de inicio del proyecto, que se documentará y se le entregará como parte de su Plan de Entrega de Soporte. Las áreas en que se enfocan el Soporte de DSE incluyen:

- a. Soporte de Prevención y Resolución de Problemas diseñados para:
 - Ayudar a desarrollar e implementar estrategias para proporcionar un soporte preventivo con el fin de evitar incidentes futuros y aumentar la disponibilidad de las tecnologías de Microsoft cubiertas.
 - Ayudar a determinar la causa principal de incidentes recurrentes y proporcionar recomendaciones para prevenir futuras interrupciones en las tecnologías de Microsoft designadas.
- b. Enfoque Técnico y Comercial diseñado para ayudar a:
 - Mantener un conocimiento profundo de los requisitos de negocio actuales y futuros y la configuración del entorno de tecnología de la información.
 - Documentar recomendaciones proactivas sobre el uso de los entregables relacionados con Soporte Premier, por ejemplo, revisiones de compatibilidad, comprobaciones de estado, talleres, programas de evaluación de riesgos, etc.
 - Ayudar a que las actividades de implementación y operación sean coherentes con las implementaciones planeadas y actuales de las tecnologías de Microsoft.
 - Mejorar las habilidades técnicas y operacionales del personal de soporte.
 - Fomentar y ayudar en la creación y el mantenimiento de documentación específica de la Dependencia o Entidad para apoyar la configuración del entorno, la recuperación ante desastres, la topología de red, etc. para las tecnologías de Microsoft designadas.

Cuando "La Ingeniería de Soporte Dedicada" se entregue por medio de socios de negocio de Microsoft, se denominará soporte "PAFE". La cantidad de PAFEs que se pueden integrar en un contrato específico con Soporte Premier requiere de una planeación y aprobación por parte de Microsoft. En algunos casos la contratación de PAFEs puede requerir la contratación de horas adicionales de Support Account Management.

2.4 Talleres y Eventos. El objetivo de los Talleres y Eventos es proporcionar información técnica proactiva que ayude en la compatibilidad, el desarrollo o la implementación de las tecnologías de Microsoft. Los beneficios adicionales pueden incluir instrucciones para ayudar a reducir la cantidad e impacto de los problemas relacionados con Productos de Microsoft que experimente la Dependencia o Entidad. Microsoft descantará una cantidad equivalente de las horas de Asistencia de Soporte prepagado para cubrir los Talleres o Eventos que seleccione la Dependencia o Entidad. Los Talleres y Eventos pueden incluir lo siguiente:

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

a. Talleres. Los Talleres son sesiones de aprendizaje dirigidas por un instructor que enfatizan las tecnologías de Microsoft. Pueden realizarse a distancia, en las instalaciones de Dependencia o Entidad o en las de Microsoft. Si la Dependencia o Entidad opta por tener un taller en sus instalaciones, Microsoft proporcionará especificaciones para adecuadas antes de la realización de los Talleres. Los Talleres tienen un alcance y precios individualizados, que dependen de la duración, el lugar en que se realizan y los materiales presentados. El Recurso de Soporte puede proporcionar una lista actualizada de los Talleres disponibles y las tarifas asociadas.

b. Eventos. Los eventos son presentaciones técnicas amplias y profundas, combinadas con sesiones prácticas que proporcionan capacitación y facilitan las implementaciones de tecnologías de Microsoft. Estos Eventos pueden proporcionar la oportunidad de interactuar con grupos de productos de Microsoft, recursos de desarrollo de Soporte Premier y contactos de mercadotecnia de Microsoft. Los eventos pueden realizarse a distancia, en las instalaciones de la Dependencia o Entidad o en Microsoft. El Recurso de Soporte puede proporcionar información sobre Eventos programados.

Los Talleres de difusión o Eventos no podrán ser grabados de ninguna forma. Cualquier material o código de muestra proporcionado a los participantes en conjunto con un Taller o Evento son de uso exclusivo del participante.

2.5 Acceso de Información. El Soporte de Acceso de Información proporciona información técnica acerca de herramientas de soporte técnico y productos de Microsoft que pueden ayudar a implementar y operar productos de Microsoft de manera más eficiente y efectiva. El sitio web de Microsoft Premier en línea brinda acceso a las siguientes fuentes de información:

- Noticias de Productos actualizadas regularmente que documentan la información operacional y el soporte clave de los Productos de Microsoft.
- Alertas de problemas críticos que notifiquen posibles problemas de alto impacto.
- Herramienta de respuesta web para enviar y comprobar el estado de incidentes de soporte.
- Microsoft Knowledge Base de artículos técnicos y herramientas y guías para la solución de problemas.

2.6 Soporte para Resolución de Problemas. Soporte para Resolución de Problemas entrega asistencia para resolver problemas con síntomas específicos encontrados mientras esté usando los productos Microsoft, cuando hay expectativas razonables de que los problemas son causados por alguno de los productos Microsoft. El Soporte para Resolución de Problemas puede incluir cualquier combinación de los siguientes componentes:

- a. Soporte de Resolución de Problemas 24 horas al día, 7 días de la semana. El Soporte de Resolución de Problemas está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para la mayoría de los tipos de gravedad. Las solicitudes de soporte pueden ser enviadas por teléfono o electrónicamente a través del sitio web de Microsoft Premier en línea por los contactos designados, excepto para Gravedad 1 y A, las cuales deben enviarse por teléfono o en esta sección. El Soporte de Resolución de Problemas se cobra por hora e incluye la cantidad comercialmente razonable de horas de Soporte

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98072-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7239
www.microsoft.com

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98072-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7239
www.microsoft.com

necesarias para solucionar y ayudar a resolver el problema de soporte. El Soporte de Solución de Problemas es deducido de las horas programadas establecidas en el documento denominado "Descripción de Soporte Premium de Microsoft - Programa de Tarifas y Contratos Designados". En caso que Microsoft considere que el problema de soporte es un error, no cobrará las horas de Resolución de Problemas. Si la Dependencia o Entidad agota todas las horas programadas mientras Microsoft se ocupa de un incidente específico, Microsoft cobrará lo adeudado por sus esfuerzos adicionales para resolver el incidente. Es posible que la Dependencia o Entidad deba comprar horas adicionales de Soporte de Resolución de Problemas antes de que Microsoft responda a incidentes adicionales.

b. **Tiempo de Respuesta Integral Elevado.** El tiempo de respuesta varía según la gravedad y corresponde al período de tiempo que transcurre entre la creación de la solicitud del soporte y el tiempo en que el Recurso de Soporte se comunica con la Dependencia o Entidad.

c. **Situación Crítica y Escalamiento de Crisis.** Los problemas de un impacto comercial Catastrófico o Crítico (Gravedad 1 o A) se consideran Situaciones Críticas que requieren soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana por parte tanto de Microsoft como de la Dependencia o Entidad hasta que el problema pueda resolverse o mitigarse. Microsoft proporciona un Gerente de Situaciones Críticas, así como recursos técnicos tanto a distancia como en el sitio según sea necesario para ayudar a la resolución. Los Gerentes de Situaciones Críticas son personas asignadas para ayudar a impulsar una reasignación oportuna de los problemas a través de un proceso de caso adecuado, escalamiento, recursos y coordinación. El Soporte en el sitio podría implicar un cargo adicional.

d. **Coordinación de soporte de terceros.** Microsoft es miembro de TSANet y trabajará con la Dependencia o Entidad para solucionar los problemas del sitio y el problema lo mejor posible. Estos esfuerzos pueden ayudar a resolver problemas que no se atribuyen a los productos de Microsoft, entre ellos:

- Errores causados por la infraestructura de red, hardware, software que no sea de Microsoft, procedimientos operacionales, arquitectura, proceso de administración de servicios de TI, configuración del sistema o errores humanos.
- Problemas de interoperabilidad de coordinación de proveedores múltiples. Si la Dependencia o Entidad lo solicita, Microsoft colaborará con proveedores de software de terceros para ayudar a resolver problemas complejos de interoperabilidad de productos de proveedores múltiples. Si Microsoft necesita trabajar con un tercero para solucionar un incidente, intentaremos hacerlo; sin embargo, es responsabilidad del tercer proveedor de soporte a su producto.

e. **Soporte en el Sitio.** El Soporte en el Sitio le proporcionará soporte reactivo y preventivo en la ubicación. Este soporte estará sujeto a la disponibilidad de recursos que tenga Microsoft y podría implicar un cargo adicional.

f. **Obligaciones y Definiciones de Gravedad.** La Dependencia o Entidad es responsable de establecer el nivel inicial de gravedad previa consulta con Microsoft, es posible solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento. La gravedad del incidente determinará los niveles de respuesta en Microsoft y los tiempos de respuesta

estimados, además de las responsabilidades de la Dependencia o Entidad. Estos se definen en la siguiente tabla:

Gravedad	Situación	Respuestas esperadas de Microsoft	Respuesta esperada de la Dependencia o Entidad
1	Impacto catastrófico sobre el negocio: • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente • Necesita atención inmediata	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft en sitio lo antes posible. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producción • Notificación de Alto Eficutivo de Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación de los Alto Eficutivos de la Dependencia o Entidad • Asignación de los recursos adecuados para mantener los esfuerzos continuos las 24 horas del día, los 7 días de la semana • Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios • Notificación de la Administración de la Dependencia o Entidad • Asignación de los recursos adecuados para mantener los esfuerzos continuos durante Horas de Oficina? • Acceso de respuesta y
A.	Impacto crítico en el negocio: • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Alto Directivos de Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina? • Acceso de respuesta y
B	Impacto moderado en el negocio: • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina? • Acceso de respuesta y 	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina? • Acceso de respuesta y

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399
Tel 425 882 2000
Fax 425 705 7529
www.microsoft.com

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399
Tel 425 882 2000
Fax 425 705 7529
www.microsoft.com

Gravedad

Situación Requiere atención de Dependencia o Entidad de Microsoft
continuar con algunos problemas.
• Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina!

C. Impacto mínimo en el servicio por teléfono o Internet
• Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI.
• Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina!

1 Las Horas de Oficina se definen generalmente como de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Local/Estándar, excepto días festivos y fines de semana.
2 Microsoft podrá bajar el nivel de gravedad si la Dependencia o Entidad no puede proporcionar los recursos adecuados ni respuestas que permitan continuar con los esfuerzos de Resolución de Problemas.

Microsoft podrá solicitar a la Dependencia o Entidad que realice actividades de resolución y determinación de problemas. Las actividades de resolución y determinación de problemas pueden incluir seguimiento de rendimiento de red, capturar mensajes de error, recopilar información de configuración, cambiar las configuraciones del producto, instalar versiones nuevas del software o nuevos complementos o modificar procesos.

La Dependencia o Entidad será responsable de hacer copias de seguridad de sus datos y reconstruir los archivos perdidos o alterados que resulten de fallas catastróficas. La Dependencia o Entidad también es responsable de implementar los procedimientos necesarios para resguardar la integridad y seguridad de su software y datos.

2.7 Premier Misión Crítica. Es un soporte diseñado para proteger una amplia variedad de escenarios de solución. El Soporte Premier Misión Crítica (PMC) ayuda a asegurar la continuidad del negocio al proporcionar el más alto nivel de soporte de Microsoft disponibles para las tecnologías de Microsoft que forman parte de los entornos más exigentes. El Soporte de Misión Crítica es entregado por un equipo especializado y con conocimiento de la solución para ayudar a nuestros clientes a lograr el más alto desempeño y niveles de disponibilidad para soluciones de misión crítica basadas en las tecnologías de Microsoft. El equipo de PMC utiliza un enfoque

439

programático basado en los modelos de madurez de Optimización de Infraestructura. Este método se enfoca en alinear la utilización del personal de TI, los procesos y la tecnología para llevar el ambiente de la solución al objetivo deseado.

- El Soporte de Premier Misión Crítica combina los siguientes componentes: Revisión y evaluación detallada de la solución para crear un plan que permita mitigar riesgos y optimizar la solución.
- Alentamos y monitoreamos los niveles de requeridos de continuidad del servicio con un enfoque preventivo que ayude a la solución de nuestros clientes alcanzar y mantener un estado saludable.
- Restaurar las operaciones del negocio con los mejores tiempos de respuesta y resolución acelerada de problemas.

2.8 Managed Lifecycle Services. Ayuda a los clientes en la transición, definición de estrategia y optimización de los servicios en la nube. Es un servicio prescriptivo y flexible que proporciona información y conocimiento a través de metodologías de clase mundial y establece puntos de control para asegurar que las organizaciones alcanzan sus objetivos de acuerdo al ciclo de vida de la tecnología. El Servicio Managed Lifecycle proporciona:

- Asignación de un Servicio Delivery Executive (SDE) y otros especialistas para:
 - Ayudar a los clientes a construir planes exitosos de transición a la nube
 - Habilitar un proceso eficiente de migración, y asignación de recursos
 - Mejores prácticas para la operación y gobernabilidad de los servicios en la nube
 - Asistencia para la adopción de las tecnologías en la nube
- Minimizar los riesgos a través de mejoras en la integración entre los equipos de proyecto.
- Anticipar y mitigar impactos antes de que la solución esté disponible en un ambiente productivo
- Ayudar eficientemente a las organizaciones de TI en adaptarse a sus nuevas necesidades de negocio

2.9 Onlines Services Delivery Management for Cloud Services. Ayuda a los clientes a maximizar su productividad, accesibilidad y confiabilidad en las soluciones basadas en Office 365. Los clientes obtienen acceso a los soportes proactivos, gestión personalizada de Office 365, incidentes de servicio, orientación y asistencia con las actualizaciones de Office 365 y suscripciones y revisiones regulares de funcionamiento del servicio.

2.9.1 ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE SOPORTE TÉCNICO ADMINISTRACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA INCLUIR SOPORTE TÉCNICO PARA LOS SERVICIOS ONLINE DE OFFICE 365

Soporte Técnico de los Servicios Online (NVA)

440

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7229
www.microsoft.com

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7229
www.microsoft.com

1. Servicio de Asignación de Dependencias de Servicios de Nube: proyecto de un día para documentar la infraestructura en las instalaciones que se requiere para conectar a sus usuarios con Microsoft Online Services. Su Recurso de Servicios trabajará con usted para documentar las áreas de riesgo que podrían tener un impacto en su conectividad y determinar la forma en que podrían mitigarse esos riesgos.
2. Administración de la Actualización de Servicios: su Recurso de Servicios le proporcionará una declaración mensual (o según sea necesario) de los cambios de actualización planificados para el servicio y la forma en que estos cambios podrían afectar su entorno específico.
3. Administración de la Suscripción a Servicios: su Recurso de Servicios le ayudará con el escalamiento de problemas que tengan relación con sus suscripciones de Nube y a proporcionar acceso fácil y respuestas y preguntas relacionadas con la facturación, la obtención de la cuenta, los créditos del Contrato de Nivel de Servicios relacionados con interrupciones.

Revisión de la Administración de Servicios (mensual) del período general del servicio de Nube, un resumen y estado de sus Solicitudes de Servicio estándar; Incidentes de Servicio; prestaciones de servicios proactivos.

Administración de Incidentes de Servicio: su Recurso de Servicios le ayudará a definir procesos de administración de incidentes. Aprovechará actividades como la evaluación previa al diagnóstico que se realiza durante la planificación del Plan de Respuesta ante Incidentes Administrados (MIRP, Managed Incident Response Plan), el contacto principal de estado durante el evento y la facilitación del análisis de la causa principal a través de la Revisión Postcorte al Incidente (PIR, Post Incident Review) después que ha ocurrido un incidente.

2.9.2 Soporte Técnico para la Resolución de Problemas: Las solicitudes de Soporte Técnico para la Resolución de Problemas estarán sujetas a los tiempos de respuesta Premier estándar, tal como se describe en la Sección (2.6) de la Descripción de Servicios. Las solicitudes de Resolución de Problemas presentadas en virtud de este Anexo para los Servicios Online identificados podrán proporcionarse sin disminuir sus horas de PRS. Si en algún momento un caso de Resolución de Problemas se considera de naturaleza consultiva (es decir, no de naturaleza break-fix), cualquier soporte técnico posterior que solicite asociado al caso se descontará de sus horas de Servicio de Soporte.

2.9.3 REQUISITOS PREVIOS Y SUPUESTOS. Además de estos requisitos previos y supuestos descritos en la Sección 3 de su Descripción de Servicios, Nuestra prestación de los Servicios descritos en este Anexo, se basa en los siguientes Requisitos Previos y Supuestos:

- a. Solo nos puede proporcionar acceso a Su código fuente. No se revisará ningún código fuente de terceros. Microsoft solo revisará Su código fuente a los efectos de aislar problemas, analizar la interoperabilidad y desarrollar recomendaciones y orientación relacionadas con los Servicios. Nuestra modificación de dicho código fuente está fuera del alcance de estos Servicios.

- b. Salvo lo dispuesto en el apartado 3.a anterior, Usted acepta no proporcionar acceso a código fuente o información de código fuente que no sea de Microsoft. Para cualquier código fuente que no sea de Microsoft, Nuestros Servicios se limitarán a analizar datos binarios, como un volcado de procesos o un seguimiento de supervisión de red solo con el propósito de aislar el problema.
- c. Los Servicios anteriormente descritos consisten solo en recomendaciones y orientación. No se proporcionarán Entregables basados en códigos bajo este Anexo, a excepción del Código de Muestra, al que se hace referencia en su Descripción de Servicios.
- d. Salvo lo expresamente dispuesto en la Descripción de Servicios y en este Anexo, no estamos obligados a ayudarle a solucionar problemas provocados por productos que no son de Microsoft.

2.10 Soporte Premier vNext - Servicios Preventivos: Los servicios preventivos Premier están diseñados con un resultado específico proactivo en mente, y forman la base para ayudar a la Dependencia a lograr sus metas de negocios y de TI.

La Dependencia podrá contratar dichos servicios a través de las Unidades de Soporte Premier vNext.

2.10.1 Evaluación

Los servicios de evaluación están diseñados para identificar los problemas actuales y futuros que puedan surgir en un ambiente dado. Con base en los conocimientos colectivos y las lecciones aprendidas, las evaluaciones técnicas y operativas asistidas para minimizar la ocurrencia de incidentes de soporte críticos en el futuro. Los servicios de evaluación ayudan a optimizar la disponibilidad, incrementar la estabilidad y maximizar el rendimiento de sus cargas de trabajo. El producto de una evaluación es un conjunto de recomendaciones que debe seguir para efectuar remediaciones que prevengan brechas en los servicios en el futuro. En la mayoría de las evaluaciones, se presenta la severidad de los problemas descubiertos, lo que le permite dar prioridad a los más acuciantes y hacer planes para el resto.

Las evaluaciones de Premier también ofrecen un servicio de planeación de la remediación. Con base en los hallazgos de la evaluación, los recursos de Premier colaborarán con la Dependencia para desarrollar un plan que, por cada cambio necesario, defina cuándo debe efectuarse.

Una vez que ha llevado a cabo las remediaciones, usted podrá reevaluar para garantizar que el rendimiento de sus cargas de trabajo cumpla con sus expectativas.

2.10.2 Estabilización

Los servicios de estabilización se enfocan en actividades para resolver problemas específicos dentro del ambiente de TI del cliente. Estos servicios están diseñados a la medida de las necesidades de TI específicas. Los servicios de estabilización pueden incluir el acceso a laboratorio para asistir en la referenciación, las pruebas, el desarrollo de prototipos y las actividades de migración en los productos de Microsoft.

DIVISION DE CONTRATOS

ANEXOS

La asistencia de estabilización activamente ayuda a que el cliente resuelva sus problemas. Premier supervisa al cliente al efectuar mejoras en el ambiente, ayudando al personal de TI a aprender a gestionar el ambiente por sí solos.

2.10.3 Educación

Los servicios de Educación le enseñan a utilizar, resolver problemas y operar la tecnología de Microsoft para minimizar los riesgos y los problemas, mientras que provee riesgos y problemas de manera proactiva. Esta avanzada capacitación técnica está disponible de forma exclusiva para clientes Premier con cursos diseñados para mejorar la capacidad de su personal de TI para evitar problemas y desarrollar habilidades de manejo de crisis. La educación brinda a su organización los conocimientos necesarios para ser productivos en la implementación de actualizaciones de versiones y de nuevas tecnología de Microsoft. Al obtener capacidades, la productividad de su personal debe incrementarse. La Dependencia puede elegir que Premier desarrolle servicios de educación personalizados específicamente para su ambiente y sus necesidades.

2.10.4 Mejoramiento de Procesos

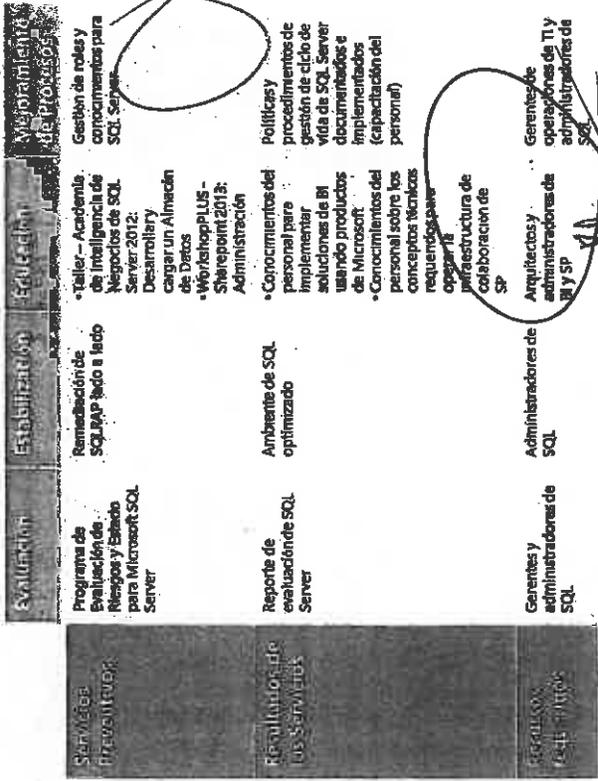
Las soluciones de mejoramiento de procesos habilitan a los clientes para que logren operaciones de alto nivel en su organización de TI y que eviten la ocurrencia de errores al implementar las mejores prácticas de Microsoft en la gente, los procesos y la tecnología. Contar con procesos de TI robustos es el cimiento de un negocio exitoso. Los procesos implementados adecuadamente permiten la gestión del ciclo de vida y de parches, así de las áreas que contribuyen a la continuidad del rendimiento. El mejoramiento de procesos garantiza que las prácticas fundamentales de una organización de TI manejen los cambios y conduzcan las operaciones exitosamente.

El mejoramiento de los procesos inicia con una evaluación de los procesos actuales y se implementa por medio de asesoría y capacitación sobre mejores prácticas.

2.10.5 Carga de Trabajo/Capacidad

Para maximizar el valor de Premier para los proyectos más críticos de la Dependencia, Microsoft recomendará los siguientes Servicios Preventivos para ayudar a reducir los riesgos, generar estabilidad y mejorar la productividad del personal de TI. A continuación encontrará una descripción de los Servicios Preventivos que proponemos para algunas de las cargas de trabajo/capacidad (dichas descripciones son una referencia, más no son limitativas):

CARGA DE TRABAJO: INTELIGENCIA DE NEGOCIOS
Implementación de reportes tabulares (KPIs) en toda la organización para obtener acceso de usuarios de diferentes sistemas, las actualizaciones de datos, visualización de reportes de datos, capacidad de datos, análisis de datos, visualización de reportes de datos en un solo clic.



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-8399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com



EVOLUCIÓN	ESTABILIZACIÓN	EDUCACIÓN	PERFORMANCE
<p>Services - Benchmark</p> <p>Se requieren optimizaciones para cubrir los requerimientos de desempeño en el ambiente de producción</p>	<p>Taller - Dynamics CRM Desarrollo</p> <p>Conocimientos del personal para personalizar CRM</p>	<p>Workshopplus - Dynamics CRM Online Administración y Mejores Prácticas</p> <p>Conocimientos del personal para gestionar el ambiente productivo</p>	<p>Procedimientos - Gestión de Cambios para CRM</p> <p>Políticas y procedimientos de gestión de cambios en CRM documentados e implementados (personal)</p>
<p>Equipos de diseño de CRM</p>	<p>Desarrolladores de CRM</p>	<p>Administradores de CRM</p>	<p>Gerentes de Operaciones de TI y administradores de CRM</p>

445

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-8399

Tel 425 882 8080
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

2.11 Premier Maintained Applications (PMA): Este servicio se refiere al mantenimiento especializado post implementación de soluciones diseñadas y desarrolladas por los equipos de Consultoría Microsoft (MCS) específicamente de misión crítica; permite aportar al correcto funcionamiento de las soluciones, sin pasar por una curva de aprendizaje de parte de los equipos de desarrollo del cliente, en el formato interno o de fábrica de software, donde Microsoft puede ser responsable directo del ciclo de vida de la solución en términos de desarrollo; en un alcance muy definido en términos de corrección de errores y bugs, y resolución de incidentes y aportar a asegurar la disponibilidad esperada de la solución

- PMA contempla dentro de su práctica la resolución de incidentes relacionados con detecciones de código de aplicativos de alta complejidad y específicamente de misión crítica con altos requerimientos de disponibilidad.
- La reducción de tiempos de no disponibilidad aporta positivamente a las expectativas de negocio, mismas que con este componente se tienen cubiertas, así como a no comprometer la credibilidad de la institución en términos de la oferta de servicios expuestos a la población.

Combinar este componente con el modelo de Arquitectura Empresarial y tecnológica, potencia la efectividad, ya que las soluciones se mantienen dentro de la arquitectura empresarial de la Dependencia.

2.12 Premier Managed Operations (PMO): Este servicio contempla la administración, soporte y operación de soluciones e infraestructuras (plataformas) en tecnología Microsoft; se encargan de soluciones como PMA y PMC agregando el componente operativo y de monitoreo no sólo de infraestructura, sino también aplicativo, en términos proactivos como reactivos, es la oferta más completa de Premier en la que Microsoft puede ser responsable de la disponibilidad y niveles de servicio requeridos por las soluciones de tipo misión crítica, en las que tanto la resolución de incidentes, implementación en producción, monitoreo y ciclo de vida son en todos los sentidos cubiertos por un equipo dedicado:

- Se contempla la implementación de un modelo de gobierno basado en KPI's que permite la medición y comparación en el tiempo para aportar en la mejora continua.
- Vigilar el ciclo de vida de la solución en términos no sólo tecnológicos, sino también de negocio aporta valor, de esta forma se inhibe que las soluciones se conviertan en 'legados'.
- La reducción de tiempos de no disponibilidad aporta positivamente a las expectativas de negocio, mismas que con este componente se tienen cubiertas, así como a no comprometer la credibilidad de la institución en términos de la oferta de servicios expuestos a la población.

446

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Combinar este componente con el modelo de Arquitectura Empresarial y tecnológica y agregar el componente de PMO, potencia la efectividad, ya que las soluciones se mantienen actualizadas y mantienen los niveles de consistencia de acuerdo a las mismas expectativas de negocio planteadas al inicio del proyecto

3. PRERREQUISITOS Y SUPUESTOS.

La prestación del Soporte en virtud de esta descripción de Soporte está basada en los siguientes Prerrequisitos y Supuestos:

- a. Todo el Soporte se prestará a distancia, a menos que se establezca de otra forma por escrito. El documento denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados" describirá el soporte que se prestará en cada una de las ubicaciones de la Dependencia o Entidad.
- b. Todo el soporte se prestará en español, a menos que se las partes acuerden de otra forma por escrito.
- c. Microsoft ofrece soporte para todas las versiones para Estados Unidos de productos de Microsoft lanzados al mercado a disposición del público identificados en la "Lista de Productos" que Microsoft publica periódicamente en internet en <http://microsoft.com/lifecycle/contract> (o en un sitio identificado por Microsoft), a menos que se estipule de otra manera en el documento denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados", o que se incluyan específicamente en el sitio web de Microsoft Premier Online. El Soporte de Revisiones que no esté relacionadas con temas de seguridad, no estará disponible para los productos de Microsoft que hayan entrado en la Fase Extendida de Soporte, como se define en <http://support.microsoft.com/lifecycle>, a menos que la Dependencia o Entidad contrato dicho soporte.
- d. Microsoft no proporciona soporte para productos de versiones anteriores y beta, salvo si se determina lo contrario en el documento denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados".
- e. Todo el soporte, incluido el Soporte adicional contratado durante la vigencia de un contrato de Soporte Premier, se perderá si no se usa durante la vigencia de dicho contrato.
- f. La Asistencia de Soporte depende de la disponibilidad de los recursos.
- g. Si la Dependencia o Entidad lo solicita, Microsoft podrá conectarse a su sistema por medio de una conexión remota para analizar los problemas. El personal de Microsoft se conectará exclusivamente a los sistemas que la Dependencia o Entidad autorice para usar asistencia de conexión remota; la Dependencia o Entidad debe proporcionar el acceso correspondiente y equipo necesario.
- h. Si la Dependencia o Entidad solicita la cancelación de un soporte programado anteriormente, Microsoft puede elegir deducir una tarifa de cancelación de hasta 100% del

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

precio del soporte, si la notificación de cancelación o reprogramación se comunicó con menos de treinta (30) días de antelación a la primera fecha de prestación.

i. En el momento de contratar Soporte para Resolución de Problemas, Microsoft requerirá una cantidad de horas para Administración de la Entrega de Soporte con el objeto de facilitar la entrega de Soporte para Resolución de Problemas. Si contrata horas adicionales de Soporte para Resolución de Problemas, Asistencia de Soporte o si convierte las horas de Software Assurance en horas de Soporte para Resolución de Problemas, puede que también sea necesario que la Dependencia o Entidad contrate horas para Administración de la Entrega de Soporte adicional.

4. RESPONSABILIDADES DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD.

Esta sección establece las obligaciones de la Dependencia o Entidad para el Soporte Premier. El desempeño de Microsoft se basa en que la Dependencia o Entidad cumpla con las siguientes responsabilidades además de aquellas establecidas en la Sección 2.6 y cualquier Anexo correspondiente. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades puede causar demoras en la prestación del Soporte.

- a. La Dependencia o Entidad designará contactos como se estipula en el documento "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados", uno de los cuales será el Administrador de Soporte del Cliente ("CSM"), encargado de las actividades relacionadas con el soporte. El CSM es responsable de dirigir al equipo de la Dependencia o Entidad y administrará todas las actividades de soporte y los procesos internos para enviar a Microsoft las solicitudes de soporte. Microsoft administrará a cada contacto un número de cuenta individual para obtener acceso al sitio web de Microsoft Premier en línea, para el envío de problemas de soporte y para conectarse al Recurso de Soporte. Además de los contactos designados, la Dependencia o Entidad también puede identificar dos tipos de contactos de grupo de la siguiente forma:
 - Un tipo de contacto recibirá un identificador de cuenta compartida que proporciona acceso al sitio web de Microsoft Premier en línea para obtener contenido de información, y la capacidad de enviar solicitudes de soporte.
 - Un tipo de contacto recibirá un identificador de cuenta compartida que proporciona acceso al sitio web de Microsoft Premier en línea solo para obtener información de contenido.
- b. La Dependencia o Entidad acepta trabajar con Microsoft para asegurar la utilización del Soporte basado en el nivel de soporte que la Dependencia o Entidad contrata.
- c. La Dependencia o Entidad enviará solicitudes de revisión junto con cualquier información pertinente/necesaria a más tardar 60 días antes de la fecha de vencimiento del contrato de Soporte Premier.
- d. La Dependencia o Entidad acepta suministrar un proceso de escalamiento interno para facilitar la comunicación entre la Dependencia o Entidad y Microsoft, según corresponde.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-8399

Tel 425 882 8090
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

- e. La Dependencia o Entidad acepta responder las consultas de satisfacción del cliente relacionadas con el Soporte, que Microsoft proporcione ocasionalmente.
- f. La Dependencia o Entidad acepta proporcionar al Rescriptor de Soporte de Microsoft conexión telefónica y a Internet de alta velocidad razonable, además de acceso a los sistemas internos y herramientas de diagnóstico que se necesitan para trabajar en el lugar.
- g. La Dependencia o Entidad es responsable de cualquier viaje y gastos en que sus empleados o contratistas puedan incurrir.

5. PROPIEDAD Y LICENCIA.

Esta sección regula la titularidad y los derechos de uso de cualquier código informático y otros materiales que puedan ser suministrados bajo esta Descripción de Soporte.

- c. **Productos.**
El uso de cualquier Producto se rige por los Derechos de Uso de los Productos específicos para cada Producto y versión, y por los términos del contrato respectivo.
- d. **Arreglos y Entregables de Soporte.**
i. Arreglos. Los Arreglos son licenciados de acuerdo con los términos de licencia aplicables al Producto con el que se relacionan. Si los Arreglos no se proporcionan para un Producto específico, se aplicará cualquier otro término de uso que Microsoft proporcione con los Arreglos, y si no se proporciona ningún término de uso, la Dependencia o Entidad tendrá una licencia no exclusiva, perpetua y completamente pagada para usar y reproducir los Arreglos únicamente para uso interno. La Dependencia o Entidad no puede modificar, cambiar el nombre de o combinar cualquier Arreglo con algún código fuente ajeno a Microsoft.
- ii. Trabajo preexistente. Todos los derechos sobre cualquier código informático o materiales escritos sin código fuente, u obtenido de otro modo por o para las partes o sus Afiliadas, independientemente del contrato específico ("Trabajo Preexistente"), seguirán siendo propiedad exclusiva de la parte que proporciona el Trabajo Preexistente. Durante la prestación del Soporte, cada parte otorga a la otra (y a los Contratistas de Microsoft cuando fuere necesario) una licencia temporal y no exclusiva para usar, reproducir y modificar cualquiera de sus Trabajos Preexistentes ofrecidos a la otra parte, únicamente cuando sea necesario para cumplir sus obligaciones en relación con el Soporte.
- iii. Tras el pago total, Microsoft otorgará a la Dependencia o Entidad una licencia no exclusiva, perpetua y completamente pagada para usar, reproducir y modificar (si corresponde) cualquier Trabajo Preexistente de Microsoft ofrecido como parte de un Entregable de Soporte, únicamente en la forma en que se haya entregado a la Dependencia o Entidad y solo para fines comerciales internos de la Dependencia o Entidad.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-8399

Tel 425 882 8090
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

El otorgamiento de la licencia sobre un Trabajo preexistente de Microsoft está sujeto al cumplimiento por parte de la Dependencia o Entidad de los términos del presente Anexo. "Entregables de Soporte" se refiere a cualquier código o material informático, distinto de Productos o Arreglos, que Microsoft entrega al Cliente al finalizar el Soporte de Microsoft.

iii. "Desarrollos" se refiere a cualquier código informático o materiales escritos sin código fuente (excepto Productos, Arreglos o Trabajo Preexistente) desarrollado por Microsoft o en colaboración con la Dependencia o Entidad y que Microsoft entrega a la Dependencia o Entidad al finalizar un proyecto de Soporte.

- 1. Salvo que se acuerde expresamente lo contrario por escrito, contra el pago total, Microsoft otorgará a la Dependencia o Entidad Propiedad Conjunta de los Desarrollos. "Propiedad Conjunta" significa que cada parte tiene el derecho de ejercer independientemente cualquiera de todos los derechos de propiedad conocidos en este momento, o creados posteriormente a partir de ahora, incluidos, sin limitarse a, los derechos para usar, reproducir, modificar y distribuir los Desarrollos para cualquier propósito, sin la necesidad de autorizaciones adicionales, para ejercer cualquiera de estos derechos o cualquier obligación contable o pago de regalías.
- 2. Cada una de las partes será la propietaria exclusiva de cualquier modificación que efectúe sobre los Desarrollos. La Dependencia o Entidad puede ejercer sus derechos en los Desarrollos únicamente para sus operaciones comerciales internas y no puede distribuirlos de otra manera.
- iv. Derechos de las Afiliadas. La Dependencia o Entidad podrá sublicenciar los derechos establecidos en esta subsección en relación con los Entregables de Soporte a sus Afiliadas, pero sus Afiliadas no podrán sublicenciar estos derechos y el uso por parte de las Afiliadas debe ser consistente con los términos de la licencia establecidas en el presente documento.
- e. **Tecnología y software que no son de Microsoft.**
i. La Dependencia o Entidad será la única responsable de cualquier software o tecnología que no sea de Microsoft o tecnología que se instale o use con los Productos, Arreglos o Entregables de Soporte. Microsoft no es parte de y no se somete a ninguno de los términos que rigen el uso por parte de la Dependencia o Entidad del software o la tecnología que no es de Microsoft.
- ii. Si la Dependencia o Entidad instala o usa cualquier software o tecnología ajena a Microsoft con los Productos, Arreglos o Entregables de Soporte, dirigirá y controlará la instalación y el uso de dicho software o tecnología en los Productos, Arreglos o Entregables de Soporte a través de sus acciones (por ejemplo, a través del uso de las interfaces de programación de la aplicación y de otros medios técnicos que son parte del Soporte en Línea). Microsoft no ejecutará ni hará ninguna copia del software o la tecnología ajena a Microsoft fuera de su relación con la Dependencia o Entidad.
- iii. Si la Dependencia o Entidad instala o usa cualquier software o tecnología ajena a Microsoft con los Productos, Arreglos o Entregables de Soporte, no podrá hacerlo

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

de forma que pueda someter la propiedad intelectual o la tecnología de Microsoft a obligaciones por fuera de aquellas incluidas en este Anexo.

f. Código de Muestra.

Tras el pago total, Microsoft otorgará a la Dependencia o Entidad una licencia no exclusiva, perpetua, pagada en su totalidad para usar y modificar cualquier código de software que Microsoft proporcione para fines de ilustración ("Código de Muestra") y para reproducir y distribuir la forma de código objeto del Código de Muestra, siempre que la Dependencia o Entidad (1) no use el nombre, el logotipo o las marcas comerciales de Microsoft para comercializar, e incluya un aviso válido sobre derechos de autor sobre el producto de software de la Dependencia o Entidad en el cual está incorporado el Código de Muestra; (2) indemnice, manutenga, indemne y defienda a Microsoft y sus proveedores de y contra cualquier reclamo o demanda, incluyendo los honorarios de abogados, que surjan o resulten del uso o la distribución del Código de Muestra.

g. Restricciones de uso.

La Dependencia o Entidad no debe:

- i. separar y usar los componentes de un Producto en dos o más equipos, actualizar o migrar a versión anterior componentes en ocasiones distintas ni transferir componentes por separado, salvo que así se estipule en los Derechos de Uso de los Productos;
- ii. efectuar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar un Producto, Arreglo o Entregable de Soporte, salvo que la ley aplicable lo permita a pesar de esta limitación;
- iii. distribuir, sublicenciar, arrendar, alquilar, prestar ni hospedar cualquier Producto, Arreglo o Entregable de Soporte, salvo que se permita por escrito;
- h. Reserva de derechos.
Microsoft se reserva todos los derechos no otorgados expresamente.

6. SOPORTE ADICIONAL.

La Dependencia o Entidad podrá contratar Soporte Adicional en cualquier momento durante la vigencia del contrato específico. Los términos y condiciones específicos aplicables a dicho Soporte, se podrán establecer en el documento denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Soporte Adicional" y que formará parte del contrato específico. El Soporte Adicional se cobrará al precio vigente en el momento de la emisión del documento "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados".

Si la Dependencia o Entidad contrata horas adicionales de Soporte para Resolución de Problemas o convierte Incidentes de Soporte de Resolución de Problemas las 24 horas del día, los 7 días de la semana de Software Assurance en horas de Soporte de Resolución de Problemas, puede que también requiera contratar horas de Administración de la Entrega.

Microsoft facturará el Soporte Adicional al momento de la firma del documento denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Soporte Adicional"

451

A continuación se describen algunos tipos de Soporte Adicional que la Dependencia o Entidad podrá contratar durante la vigencia del contrato Premier:

- Premier Managed Lifecycle Services
- Premier Online Service Delivery Management for Cloud Services
- Premier Mission Critical (PMC)
- Premier Third Tier Support
- Premier Extended Hotfix Support
- Premier Maintained Applications (PMA)
- Premier Managed Operations (PMO)

La Dependencia o Entidad deberá contactar a Microsoft para conocer la lista vigente de Soporte Adicional.

7. CONTRATACION DE SOPORTE PREMIER

Para la contratación de Soporte Premier se tendrá que firmar el formato denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados", en el cual se describen las cantidades y montos contratados.

Para la contratación de los Ad-on de Premier Mission Critical (PMC), Managed Lifecycle Services, Premier Online Service Delivery Management for Cloud Services, Premier Maintained Applications (PMA) y Premier Managed Operations (PMO) se tendrá que firmar el formato denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Soporte Adicional", en el cual se describe el alcance, entregables, cantidades y montos del Soporte contratado.

Microsoft Corporation es una sociedad estadounidense sin residencia ni domicilio o establecimiento en México, y no presta servicio alguno en territorio de México. Cualquiera servicios, soporte o consultoría referidos en el Contrato Marco y sus Anexos, que deban ser o sean prestados en territorio nacional, si es el caso, serán prestados por sociedades subsidiarias o afiliadas designadas por Microsoft y/o por terceros autorizados por Microsoft que tengan residencia, domicilio, establecimiento y/u operación en México.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SOPORTE PROACTIVO MICROSOFT

1. Introducción

El Soporte Proactivo incluye el análisis, diseño, desarrollo, implementación, personalización, instalación, puesta en operación y mantenimiento de productos y tecnologías Microsoft.

2.1. Contratación de Soporte Proactivo

Para la contratación de soporte proactivo, la Dependencia o Entidad considerará una bolsa de unidades de soporte a razón de una tarifa por unidad que deberán ser ejecutadas durante un número de meses, correspondientes a la vigencia del contrato específico con la Dependencia o Entidad, contados a partir de la fecha de firma del contrato. El monto será pagadero por la Dependencia o Entidad de acuerdo a las unidades que se vayan devengando en correspondencia a lo estipulado en el documento "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft".

En apoyo al otorgamiento del Soporte Proactivo, Microsoft podrá integrar consultorías o recursos de socios a demanda en desarrollo y en infraestructura dedicados exclusivamente al desarrollo, pruebas, estabilización, liberación de aplicaciones, implementación de tecnología y mantenimiento de la solución.

El proceso para devengar este soporte se realizará mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, con base en estos requerimientos, Microsoft desarrollará una propuesta de solución tras el recibimiento del documento "Solicitud de Soporte Proactivo Microsoft" por parte de la Dependencia o Entidad.

La propuesta de Microsoft deberá contener por lo menos la siguiente información:

- **Objetivo.** El objetivo se refiere a que queremos lograr con la implementación de esa propuesta, de acuerdo a nuestro entendimiento de los requerimientos.
- **Alcance.** Hasta dónde se abarcará dentro del proyecto; que actividades están incluidas como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto. Los entregables también constituyen la aprobación y conformidad del cliente.
- **Tiempo de desarrollo del proyecto.** Es la duración del proyecto. El proyecto puede ser dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá una duración específica.
- **Monto a devengarse del apartado.** Es el monto específico de inversión para el proyecto. Este monto puede representarse en unidades de Soporte Proactivo o en dólares americanos.

Con base en dicha propuesta, la Dependencia o Entidad aprobará el uso del apartado para el proyecto y se procederá a firmar el documento "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft". Microsoft no dará inicio a los trabajos hasta recibir el documento "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft" firmada por parte de la persona autorizada por la Dependencia o Entidad.

Cuando se integra a un socio de negocio en la declaración de trabajo, se considerará al menos el 30% de participación en horas de consultores Microsoft, del total de horas que dure cada proyecto o soporte en cuestión, considerando la participación de Microsoft directa principalmente en actividades de arquitectura, administración de proyectos y aseguramiento de la calidad, esta regla de participación es obligatoria y no es negociable.

Los términos de cualquier "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft" y cualquier otra declaración de soporte que se podrían convenir bajo el contrato, se denominarán, colectivamente, una "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft".

El Soporte Proactivo se proveerá de acuerdo con los términos y condiciones del contrato y demás documentación relativa. El número de unidades de Soporte Proactivo será el establecido en el documento "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft".

Las unidades utilizadas para la prestación de soporte bajo una "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft" que firmen las partes de acuerdo al contrato específico serán pagaderas a la Dependencia o Entidad con base en las horas o unidades de soporte ejecutadas y los gastos de viaje y estadía incurridos o devengados de la cantidad de unidades contratadas. Las facturas serán pagadas por la Dependencia o Entidad dentro de los 30 días siguientes a su presentación.

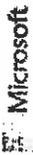
En caso de que una "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft" establezca un monto disponible para la prestación del soporte bajo la "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft", de manera que el soporte prestado será considerado concluido cuando el límite establecido en la "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft" es alcanzado. En este caso, Microsoft no tendrá ninguna obligación de continuar prestando cualquier soporte a la Dependencia o Entidad o de proveerle cualesquiera resultados de soporte, hasta que la Dependencia o Entidad aumente el monto total disponible bajo la "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft" correspondiente; o

- La Dependencia o Entidad podrá elegir no tomar ninguna acción. En este caso, Microsoft le continuará prestando el soporte identificado en la "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft" correspondiente, y la Dependencia o Entidad conviene pagar tal soporte a las tarifas establecidas en el contrato.

3. Prerrequisitos y presunciones. La prestación de Soporte Proactivo se basa en los siguientes Prerrequisitos y Presunciones:

- a. Todo el soporte se suministrará en México, D.F., a menos que se establezca de otra forma en una escritura.
- b. Cuando se acuerde mutuamente que el Soporte Proactivo se entregue fuera de

MEXICO
DIVISION DE CONTRATOS



Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98072-5319

Tel 425 882 4000
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com



Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98072-5319

Tel 425 882 4000
Fax 425 706 7329
www.microsoft.com

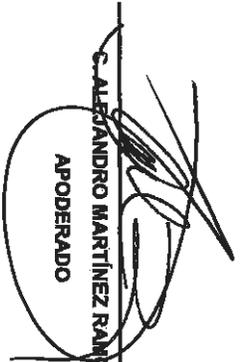
México, D.F., se le facturará a la Dependencia o Entidad los gastos razonables en concepto de viáticos de los recursos involucrados en el soporte. Microsoft Corporation es una sociedad estadounidense sin residencia ni establecimiento en México, y no presta servicio alguno en territorio de México. Cualesquiera servicios, soporte o consultoría referidos en el Contrato Marco y sus Anexos, que deban ser o sean prestados en territorio nacional, si es el caso, serán prestados por sociedades subsidiarias o afiliadas designadas por Microsoft y/o por terceros autorizados por Microsoft que tengan residencia, domicilio, establecimiento y/u operación en México.

ANEXO 2
LISTA DE PRECIOS COMPLETA DE LICENCIAS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE SOPORTE PROACTIVO Y PREMIER

La Lista de Precios completa es la que se encuentra en la página 18 del presente documento.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

MICROSOFT CORPORATION


S. ALEJANDRO MARTÍNEZ RANDO
APODERADO

POR
"LA SFP"

EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE POLÍTICA DE
CONTRATACIONES PÚBLICAS



LIC. ABRAHAM ANTONIO POLO
PÉREZ

TITULAR DE LA UNIDAD DE
GOBIERNO DIGITAL



MTRA. YOLANDA MARTÍNEZ
MANCILLA

En su calidad, por sustracción del Lic. Alejandro Luna
Ramos, Titular de la Unidad de Política de
Contrataciones Públicas, con fundamento en lo
establecido en los artículos 38 y 39 del Reglamento
Interior de la Secretaría de la Función Pública, y en
virtud de la resolución de designación número
UPC/2015/07/2015.

Esta hoja de firmas forma parte del apartado F1 de la Empresa MICROSOFT
CORPORATION, que se integra al Anexo II del Contrato Marco para la adquisición de
licencias de software de diversas funcionalidades y la prestación de servicios de
implementación y de soporte técnico relacionados con las mismas, conforme al Convenio
de Adhesión que celebra "LA SFP" con "EL POSIBLE PROVEEDOR" en fecha
18 de diciembre de 2015.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

