

The background features a large, semi-transparent watermark of the IMSS logo. The logo consists of a stylized eagle with its wings spread, perched on a cactus, all enclosed within a rounded square border. Below the square, the letters 'IMSS' are written in a large, bold, sans-serif font.

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 Número**  
**S7M0215**

Contrato Abierto para la prestación del **“Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos, Identity Manager y Peoplesoft) y servicios asistidos de soporte”**, 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 parte, la empresa denominada **ORACLE DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, en lo subsecuente **“EL PROVEEDOR”**, representada por **LUIS XAVIER VALLEJO BERUMEN**, en su carácter de Apoderado Legal, y a quienes de manera conjunta se les denominará **“LAS PARTES”**, al tenor de los Antecedentes, Declaraciones y Cláusulas siguientes:

### **DECLARACIONES**

I.- **“EL INSTITUTO”** declara, a través de su representante 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 4 y 5 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.- Gabriel Tlaxcalteco Tecalco, Titular de la División de Arquitectura Tecnológica de **“EL INSTITUTO”**, interviene en la firma del presente instrumento jurídico como Administrador de este Contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en el mismo, conforme a 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 Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos, Identity Manager y Peoplesoft) y servicios asistidos de soporte”**, solicitado por la Coordinación de Ingeniería Tecnológica dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 1 de 17

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 Número**  
**S7M0215**

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 folios 0000005914-2017, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación de fecha 19 de enero de 2017, mismo que se agrega al presente Contrato como **Anexo 1 (uno)**.

I.7.- El Comité Institucional de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CIAAS) de "EL INSTITUTO", en la Sesión Ordinaria número 3/2017, celebrada el 15 de marzo de 2017, mediante Acuerdo número AC-14/SO-3/2017, dictaminó procedente el supuesto de excepción a la Licitación Pública para la contratación del "Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos, Identity Manager y Peoplesoft) y servicios asistidos de soporte".

I.8.- El presente Contrato fue adjudicado a "EL PROVEEDOR" mediante el procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-E37-2017**, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; así como 71 y 72 fracción II de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

I.9.- Con fecha 17 de marzo de 2017, 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, resultando adjudicado "EL PROVEEDOR" como se detalla en el **Anexo 3 (tres)**, del presente instrumento jurídico.

I.10.- 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 solicitud de cotización y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

I.11.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la Calle de Durango número 291, P.H, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México.

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

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 5,109 de fecha 09 de septiembre de 1988, otorgada ante la fe del Licenciado Enrique Almanza Pedraza, Notario Público número 198 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal en el folio mercantil 110131, bajo la denominación ORACLE SISTEMAS, S.A. de C.V.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 2 de 17

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 Número**  
**S7M0215**

**II.2.-** Por Escritura Pública número 30,044 de fecha 04 de abril de 1991, otorgada ante la fe del Licenciado Roberto Núñez y Bandera, Notario Público número 1 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil número 110131, se hizo constar la fusión de ORACLE SISTEMAS, S.A. DE C.V, con ORACLE MÉXICO S.A. DE C.V., subsistiendo la primera como sociedad fusionante y desapareciendo la segunda como sociedad fusionada, así como el cambio de su denominación social para quedar como **ORACLE DE MÉXICO S.A. DE C.V.**

**II.3.-** Que se encuentra representado para la celebración de este contrato por Luis Xavier Vallejo Berumen, quien cuenta con facultades para la celebración del presente instrumento, según consta en la Escritura Pública número 78,115 de fecha 14 de junio de 2016, otorgada ante la fe del Licenciado Ángel Gilberto Adame López, Notario Público número 233 del Distrito Federal 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, en: fabricar, procesar, ensamblar, importar, exportar, distribuir, comprar, vender, arrendar y en general negociar con cualquier clase de programas para procesamientos de datos y sistemas de computación, así como cualquier clase de maquinaria, herramientas, equipo, implementos, partes, componentes, accesorios y demás artículos relacionados con dichos productos y con los demás objetos de sociedad; la prestación de servicios de consultoría relacionados con el desarrollo de sistemas.

**II.5.-** Cuenta con los siguientes registros:

- Registro Federal de Contribuyentes número: **OME-910101-TA3.**
- Registro Patronal ante **"EL INSTITUTO"**: **Y521018010-4.**

**II.6.-** Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero-patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por **"EL INSTITUTO"** exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

**II.7.-** Cuenta con el documento correspondiente, vigente y expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a lo dispuesto por la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal 2017 y de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

**II.8.-** Cuenta por sí o por conducto de quien subcontrate para el cumplimiento del objeto del presente contrato con el documento correspondiente, vigente, expedido por **"EL INSTITUTO"** relativo a la opinión positiva sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 3 de 17

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 Número**  
**S7M0215**

2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 03 de abril de 2015, el cual exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

En caso de incumplimiento en sus obligaciones en materia de seguridad social, solicita se apliquen los recursos derivados del contrato contra los adeudos que, en su caso, tuviera a favor de "EL INSTITUTO".

**II.9.-** 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.10.-** 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.11.-** 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 en el presente contrato.

**II.12.-** Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato en términos de lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en calle Montes Urales número 470, Planta Baja, Colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México, Teléfono 9178-3000 y Fax 9178-3188, correo electrónico: xavier.vallejo@oracle.com.

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

## **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** "EL INSTITUTO" requiere contratar de "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a la prestación del "Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos, Identity Manager y Peoplesoft) y servicios asistidos de soporte", cuyas características, alcances y especificaciones se describen en los Anexos 2 (dos) y 3 (tres) del presente instrumento jurídico.

Página 4 de 17

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 Número**  
**S7M0215**

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** Como contraprestación por la efectiva y satisfactoria la prestación del servicio objeto del presente contrato **"EL INSTITUTO"** cuenta con un presupuesto mínimo de pago por la cantidad de **\$26,829,598.31 (VEINTISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS VEINTINUEVE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS 31/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por un monto de **\$45,631,006.22 (CUARENTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y UN MIL SEIS PESOS 22/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente Contrato.

**"LAS PARTES"** convienen que el presente Contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo a los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

**TERCERA.- FORMA DE PAGO.-** El compromiso de pago adquirido por **"EL INSTITUTO"** por concepto de la prestación del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y Peoplesoft), serán erogados en una sola exhibición, habiéndose declarado en el acta de entrega/recepción, la recepción en tiempo y forma, a entera satisfacción, de la carta única de **"EL PROVEEDOR"** donde se declare la apertura del sitio web, mediante el cual se estará en condiciones de utilizar el soporte técnico y descargar las actualizaciones.

Los servicios Asistidos de soporte en sitio (días ingeniero) se erogarán a mes calendario conforme se requieran por **"EL INSTITUTO"**.

Los pagos se realizarán en los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos" sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **"EL PROVEEDOR"** presente en el área de trámite de erogaciones la representación impresa del Comprobante Fiscal Digital (CFDI), que reúna los requisitos fiscales, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio, número de Proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora.

Para estos efectos **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, sita en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11050, la Ciudad de México, en un horario de 09:00 a 13:00 horas, en días hábiles.

Los servicios objeto del presente contrato serán prestados por **"EL PROVEEDOR"** y deberán ser validados y recibidos por **"EL INSTITUTO"** mediante acta entrega de recepción que será elaborada por cada una de las Divisiones que soliciten el servicio; así mismo, se deberá anexar el original de los **Entregables** descritos en el numeral 17 de los Términos y Condiciones que se

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 5 de 17

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 Número**  
**S7M0215**

incluyen en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, los cuales deberán resguardarse de acuerdo a los servicios entregados por **"EL PROVEEDOR"** en la División correspondiente.

**"EL PROVEEDOR"** deberá expedir su Comprobante Fiscal Digital, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-145, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476 Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600 de la Ciudad de México, para la validación de dicho comprobante **"EL PROVEEDOR"** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"** el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El Administrador del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el Anexo Cuentas Contables del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos para trámite de pago y constitución de fondos fijos", mismos que se encuentran publicados en la dirección: <http://intranet/Docs/Normas/DIR.%20FINANZAS/COORD.%20CONT%20Y%20EROGACIONES/PROCEDIMIENTOS/6130-003-002.pdf>

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a no cancelar ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) los comprobantes fiscales digitales (CFDI) a favor de **"EL INSTITUTO"** previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al Administrador del presente Contrato para su autorización expresa, debiendo este informar al Área de Trámite de Erogaciones de dicha justificación y Reposición del comprobante fiscal digital en su caso.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los servicios, si no se ha determinado, calculado y notificado a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales y/o deducciones en el Sistema PREI Millenium.

**EL PROVEEDOR"** queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión del cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social" vigente y positiva.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su Comprobante Fiscal Digital (CFDI) con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 6 de 17

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 Número**  
**S7M0215**

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación, para tal efecto "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre de "EL PROVEEDOR" a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada para tal efecto, si la cuenta bancaria de "EL PROVEEDOR" está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC o SCOTIABANK INVERLAT, o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

"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" a través del administrador del contrato con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, el Administrador del presente Contrato o en su caso el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión el área responsable de autorizar dicha cesión.

Asimismo, "EL PROVEEDOR" podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo con "EL INSTITUTO".

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 pagadas 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 deductivas aplicables, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el 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 establecido en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente instrumento jurídico y de acuerdo a lo siguiente:

**PLAZO.-** La vigencia del servicio objeto del presente contrato será a partir del 21 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2017.

*Smc Mc*  
*[Handwritten signature]*





**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 Número**  
**S7M0215**

Lo anterior de conformidad con lo previsto en los artículos 46 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 quinto párrafo de su Reglamento.

**LUGAR.- “EL PROVEEDOR”** deberá prestar el “Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos, Identity Manager y Peoplesoft) y servicios asistidos de soporte” vía remota (a través de vía web o vía telefónica).

**“EL PROVEEDOR”** deberá presentar los **Servicios Asistidos de Soporte**, en la siguiente dirección:

1. Servicio Asistido de Soporte: 1,093 (mil noventa y tres) días Ingeniero en sitio para la **División de Arquitectura Tecnológica** ubicada en Toledo 21, 5° piso, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, quien deberá proporcionar a las unidades administrativas adscritas a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico los días – ingeniero que estos les sean requeridos de forma debidamente justificada.

**CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** El servicio objeto del presente contrato se llevará a cabo conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, mismos que se integran al presente instrumento jurídico como **Anexo 2 (dos)**.

**“EL PROVEEDOR”** se compromete con **“EL INSTITUTO”** a cumplir con las obligaciones adquiridas para el servicio objeto de este contrato, atendiendo a los siguientes rubros que se describen ampliamente en los Términos y Condiciones.

- **PROGRAMA DE ENTREGAS.**
  - Servicio de Soporte Técnico.
  - Servicios Asistidos de Soporte.
- **SOPORTE A FALLAS.**
- **TIEMPOS DE RESPUESTA DE SOPORTE Y DE SERVICIO.**
- **ENTREGABLES.**
- **CONDICIONES DE ACEPTACIÓN.**
- **CONFIDENCIALIDAD.**
- **PROPIEDAD INTELECTUAL.**
- **MECANISMOS DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.**



**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 Número  
S7M0215**

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de entrega establecidas en el presente contrato y sus anexos, "EL INSTITUTO" no dará por recibidos y aceptados los servicios y se aplicarán las sanciones correspondientes.

**QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES"** convienen que la vigencia del presente Contrato iniciará a partir de su firma y concluirá 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" a través de la Administradora del presente Contrato 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 transfiere, 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, o deficiencias presentadas de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.-** Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo de los servicios objeto del presente Contrato, serán pagados por "EL PROVEEDOR" conforme a la legislación aplicable en la materia.

"EL INSTITUTO" sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

Si "EL PROVEEDOR" tuviera cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que "EL INSTITUTO" las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación que le corresponda percibir con motivo del presente instrumento jurídico.

**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"

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>Contrato Número</b> <b>S7M0215</b>
---	--	--

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.

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.

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 45 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA.- GARANTÍAS.-** **“EL PROVEEDOR”** se obliga a entregar a **“EL INSTITUTO”** las garantías que se enumeran a continuación:

**a) GARANTÍA COMERCIAL.-** La contratación del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos, Identity Manager y Peoplesoft) y servicios asistidos de soporte, deberá presentar una garantía comercial sin costo adicional para **“EL INSTITUTO”** de conformidad con los estándares de la industria de tecnologías de la información.

**b) 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 que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

**“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 10º piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, 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

AM

*[Handwritten signature]*



**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 Número**  
**S7M0215**

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 PRIMERA.- 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 inciso b).
- 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 SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la pena convencional aplicable a **"EL PROVEEDOR"**, por atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, sobre el valor específico de lo incumplido de conformidad con lo descrito en el numeral 15 de los **Términos y Condiciones** incluidos en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

La pena convencional por atraso, se calculará por cada día de incumplimiento hasta un máximo de 4 (cuatro) días naturales 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. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía

El Administrador del presente contrato será el responsable de determinar, calcular y notificar a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales, así como vigilar el registro o captura y validar en el sistema PREI Millenium, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión 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 Número**  
**S7M0215**

incumplimiento, la aplicación de las penas convencionales, objeto del presente instrumento jurídico, y comunicar los incumplimientos.

**“EL INSTITUTO”** descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir a **“EL PROVEEDOR”**. Por lo tanto **“EL PROVEEDOR”** autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en párrafos anteriores, sobre los pagos que a éste deba cubrirle **“EL INSTITUTO”** durante el periodo en que incurra y/o se mantenga en incumplimiento con motivo de la prestación de los servicios.

Para autorizar el pago de los servicios, previamente **“EL PROVEEDOR”** tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el presente contrato. El administrador del presente contrato, será el responsable de verificar que se cumpla con esta obligación, dentro de 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento.

**DÉCIMA TERCERA.- DEDUCTIVAS.-** 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, por cualquier incumplimiento parcial o deficiente al servicio contratado, considerando lo establecido en el numeral 16 de los **Términos y Condiciones** que se incluyen en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

La deducción se aplicará por cada supuesto que se presente y se calculará hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación, sin que cada concepto de deducción exceda la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que corresponda al monto total de este contrato, a partir del cual se podrá rescindir el mismo.

El Administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones por la prestación parcial o deficiente de los servicios.

El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrán ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

**DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 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 servicios, 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.



**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 Número**  
**S7M0215**

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 siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

**DÉCIMA QUINTA.- 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 los servicios han sido prestados 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 y/o deducciones 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. Cuando las sanciones por penalizaciones y/o deducciones superen el monto de la fianza.
10. Cuando se sitúe en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
11. Si “EL PROVEEDOR” no permite a “EL INSTITUTO” la administración y verificación a que se refiere la cláusula relativa a la “Administración y Verificación señalada en el presente Contrato.



**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 Número**  
**S7M0215**

**DÉCIMA SEXTA.- 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:

- 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 inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- 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 aplicará 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 presente 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 de la prestación de los servicios 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” presta los servicios, 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 y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL INSTITUTO” podrá determinar no dar por rescindido este 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.

Página 14 de 17

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 Número**  
**S7M0215**

De no darse por rescindido este 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 SÉPTIMA.- 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 aquéllos 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 la Administradora del presente contrato.

**DÉCIMA OCTAVA.- 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 substituto, 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.

**DÉCIMA NOVENA.- 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





**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 Número**  
**S7M0215**

monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

**VIGÉSIMA.- 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 originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO"** 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 derechos y obligaciones estipuladas por **"LAS PARTES"** 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 PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.-** Será responsabilidad del servidor público indicado en el apartado de Declaraciones de **"EL INSTITUTO"** 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 de **"EL INSTITUTO"** tendrá carácter de **Administrador del Contrato** la persona que lo sustituya en el cargo o aquél que designe el área requirente.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- RELACIÓN DE ANEXOS.-** Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad 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"

**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.

Página 16 de 17

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 Número**  
**S7M0215**

**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.

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 **31 de marzo 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**

**"EL PROVEEDOR"**  
**ORACLE DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**

  
\_\_\_\_\_  
**JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS**  
Apoderado Legal

  
\_\_\_\_\_  
**LUIS XAVIER VALLEJO BERUMEN**  
Apoderado Legal

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

  
\_\_\_\_\_  
**GABRIEL TLAXCALTECO TECALCO**  
Titular de la División de Arquitectura Tecnológica

  
EL TITULAR DE LA DIVISIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 17 de 17 

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

SECRET

SECRET



**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 Número**  
**S7M0215**

**ANEXO 1**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**DIVISIÓN DE CONTRATOS**  
**NIVEL CENTRAL**

*CMM*

UNIVERSITY OF  
MICHIGAN

UNIVERSITY OF  
MICHIGAN



DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACION FINANCIERA
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 000006914-2017

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

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

Concepto: OFICIO 90 RECIBIDO EL 19/01/2017 "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS PARA EL RDBMS DE ORACLE Y SUS COMPLEMENTOS IDENTITY MANAGER Y PEOPLESFT".

Fecha Elaboración: 19/01/2017

Total Comprometido (en pesos): \$ 60,000,000.00
Cuenta: 42082412 Mant.y actual.lic.corpor.y pro Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

Table with 12 columns (ENE to DIC) and 2 rows (COMPROMETIDO ANUAL, RESPONSABLE) showing monthly commitment values.

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...

ATENTAMENTE

L.C. Jessica Miranda Vega

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

Stamp: DIA MES AÑO DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No.

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS):

ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS
Clave: 6170-009-001



SIN TEXTO

SIN TEXTO



**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 Número**  
**S7M0215**

**ANEXO 2**

**“ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 17 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**DIVISIÓN DE CONTRATOS**  
**NIVEL CENTRAL**

*[Handwritten signature]*



SIN TEXID

TEXID

4



<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>
ANEXO TÉCNICO DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE LOS PRODUCTOS ORACLE (LICENCIAS PARA EL RDBMS DE ORACLE Y SUS COMPLEMENTOS, IDENTITY MANAGER Y PEOPLESOFT) Y SERVICIOS ASISTIDOS DE SOPORTE.

<b>SÍNTESIS DEL DOCUMENTO</b>
Presenta las bases técnicas para la Contratación del <i>"Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus componentes Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte"</i> así como los criterios aplicables al mismo ante el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

<b>Elaboró</b>  C. José Antonio Martínez Sánchez Líder de Proyecto	<b>Revisó</b>  C. Manuel Medel Figueroa Jefe de Área de la División de Arquitectura Tecnológica
---	--

<b>Aprobó</b>  C. Gabriel Texcalteco Tecalco Titular de la División de Arquitectura Tecnológica
--

<b>FECHA DE EMISION - ACTUALIZACION</b>	Marzo 2017
---	------------

La petición se fundamenta en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3° Fracción IX, 22 Fracción II, 26 Fracción III, 40, 41 Fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y Artículo 7 Fracción II de su Reglamento.

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS  
00354  
C/MS  
/



### INDICE

1. Objetivo del Documento.....	3
2. Objetivo .....	3
3. Alcance .....	3
4. Requerimientos Técnicos .....	3
a) Funcionales.....	3
5. Especificaciones Técnicas.....	11
6. Perfil del Proveedor .....	12
7. Condiciones Técnicas de aceptación de entregable .....	12
8. Cronograma de actividades .....	12
9. Niveles de Servicio acordados que deberán cumplirse.....	13

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS  
Y CONTRATACIONES  
00355



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 2 DE 13

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Anexo Técnico

Versión	Fecha	Descripción de la actualización	Elaborado por
1	Febrero 2017	Elaboración del documento	José Antonio Martínez Sánchez
1.1	Marzo 2017	Actualización en la fecha de inicio del servicio	José Antonio Martínez Sánchez

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

100356

x  
d

f

24/5



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Anexo Técnico

### 1. Objetivo del Documento

Describir las características que debe cubrir la Contratación del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte que se pretende contratar para el año 2017 en el INSTITUTO.

### 2. Objetivo

Elaborar el anexo técnico para el Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte, que permita al INSTITUTO conformar la actualización de tecnología Oracle que soporta la operación diaria de las aplicaciones de negocio críticas.

### 3. Alcance

Que el INSTITUTO cuente con Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte, que permita mantener la funcionalidad del Motor de Base de Datos (RDBMS) Oracle y sus complementos, el Software Identity Manager, y PEOPLESOFT a partir del 21 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2017.

### 4. Requerimientos Técnicos

#### a) Funcionales

El Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte, que permitirá continuar la operación de los sistemas sustantivos del INSTITUTO como lo son:

- Sistema de Planeación de Recursos Institucionales (PREI)
- IMSS desde su Empresa (IDSE)
- Sistemas de pago referencial (SIPARE)
- Prestaciones Económicas.
- Sistemas de Pensiones, Subsidios y Ayudas
- Sistema de Alta Patronal
- Sistemas de Administración de Personal
- Sistemas de Abasto Institucional
- Sistemas de Mesa de Ayuda Institucional
- Sistemas de Guarderías, entre otros.

ALBERTO  
DIVISIÓN DE SISTEMAS  
100352  
M

X



Para una mejor descripción del servicio solicitado, éste se desglosa en dos grandes bloques:

#### 4.1 Servicio de Soporte Técnico

El Servicio de Soporte Técnico de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle, y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT):

- Estará vigente a partir del 21 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2017.
- La actualización del versionamiento de software deberá realizarse a través del sitio web oficial del proveedor, conforme se liberen por parte del fabricante, a fin de que el INSTITUTO cuente con las últimas versiones de licenciamiento de los productos adquiridos con anterioridad.
- Consiste en lo siguiente:
  - Actualizaciones de programas
  - Versiones generales de mantenimiento
  - Versiones determinadas de funcionalidad
  - Parches de actualización ("Patches"), vía My ORACLE Support
  - Actualizaciones de documentación
  - Acceso a My ORACLE Support para acceso a información sobre errores informáticos documentados ("bugs") y parches de actualización ("patches")
  - Acceso a My ORACLE Support- Sistema de Soporte al Instituto a través de Internet 7x24.
  - Posibilidad de registrar un Service Request (SRs), "número de solicitud de servicio" a través de My ORACLE Support
  - Asistencia técnica con los SRs 24 horas al día, 7 días a la semana
  - Asistencia para asuntos no técnicos durante horas laborales (por ejemplo, asistencia con los Identificadores de Soporte (CSI), asistencia para acceder a My ORACLE Support).

Los productos sujetos al Servicio de Soporte Técnico son los siguientes:

Nombre del Producto	Cantidad	Tipo Usuario
Oracle GoldenGate - Processor Perpetual	2	Processor Perpetual
Oracle GoldenGate for Non Oracle Database - Processor Perpetual	4	Processor Perpetual
Oracle GoldenGate Veridata - Processor Perpetual	2	Processor Perpetual
Real Application Clusters	128	Processor Perpetual
Oracle Database Enterprise Edition	640	Processor Perpetual
Partitioning - Processor Perpetual	156	Processor Perpetual
Identity Manager - Employee User Perpetual	488,996	FULL USE

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

00358



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 5 DE 13

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Anexo Técnico

Nombre del Producto	Tipo Usuario
PeopleSoft Enterprise Payables - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise Cash Management - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise General Ledger - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise Business Planning - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise Planning And Budgeting - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
People Soft Conversion Only - lbn Was - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise Asset Management - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
Micro Focus International Ltd. Server Express COBOL for UNIX®	Server Express
PeopleSoft Enterprise Financials Portal Pack - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise Scorecard - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
People Soft Enterprise - People Tools	People Tools
Hyperion Profitability and Cost Management - Application User Perpetual	Application User Perpetual
PeopleSoft Enterprise eProcurement - Application User Perpetual	Application User Perpetual

00359  
DIVISIÓN DE CONTRATACIONES  
#



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Anexo Técnico

Micro Focus International Ltd. Server Express COBOL for UNIX for 2 Named Users (Mfr is Microfocus; Third Party Program)	Named Users
PeopleSoft Enterprise Services Procurement - Enterprise \$M in Revenue Perpetual	Enterprise \$M in Revenue Perpetual
PeopleSoft Enterprise Strategic Sourcing - Enterprise \$M in Revenue Perpetual	Enterprise \$M in Revenue Perpetual
PeopleSoft Enterprise Supplier Contract Management - Enterprise \$M in Revenue Perpetual	Enterprise \$M in Revenue Perpetual
PeopleSoft Enterprise Expenses - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	Enterprise \$M in Revenue Perpetual

**El proveedor deberá proporcionar el Servicio de acuerdo a los siguientes términos:**

1. Asistencia Telefónica: En un horario de atención para el INSTITUTO las 24 horas del día, 7 días de la semana, con un número telefónico gratuito (01 800) y con asistencia técnica vía remota o Internet en caso de ser necesario.
2. My Oracle Support: Este servicio deberá estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, el cual permita el acceso de lectura/ escritura a la página de internet de soporte de ORACLE.
3. Asistencia Técnica remota vía telefónica o Internet: La asistencia remota se efectuará cuando el INSTITUTO requiera consultar o solicitar un mejor diagnóstico. Previa autorización del INSTITUTO, el proveedor podrá acceder a sus equipos de cómputo.
4. Actualizaciones y/o nuevas versiones: Las actualizaciones de producto se deberán descargar en la página que para el efecto determine el proveedor. El INSTITUTO podrá levantar una Solicitud de Servicio (Service Request) para envío de medios o para solicitar una versión que no esté disponible en eDelivery.
5. Soporte Técnico en plataformas de terceros diferentes a ORACLE: Las licencias Oracle adquiridas por el INSTITUTO, deberán recibir el servicio de soporte técnico del proveedor, aun cuando se encuentren en una plataforma de hardware diferente a Oracle, siempre que tal plataforma (o producto, aplicación, infraestructura, base de datos y/o configuración de sistema operativo) se encuentre debidamente soportada por un tercero y certificada por Oracle.
6. Niveles de Severidad de solicitudes de servicio de acuerdo a la asistencia técnica (Service Request): El Soporte Técnico otorgado por el proveedor deberá ser clasificado, de acuerdo a la forma como impacta al negocio institucional.
7. El proveedor deberá otorgar al INSTITUTO mediante su página web: El conocimiento que le permitirá entender cómo se formaliza una solicitud de atención, (Service Request), y de ser el caso, el procedimiento para subir un Service Request, se podrá consultar en la página Web de Oracle.
8. El Reporte de Atención de Servicio (Service Request): Deberá encontrarse a disponible mediante activación de usuario/contraseña por los contratos técnicos autorizados del INSTITUTO en la página de My Oracle Support.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

66360





#### 4.2 Servicios Asistidos de Soporte.

El uso de los días ingenieros asociados al presente documento, estará sujeto a la debida aprobación del área requirente del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE LOS PRODUCTOS ORACLE (LICENCIAS PARA EL RDBMS DE ORACLE Y SUS COMPLEMENTOS, IDENTITY MANAGER Y PEOPLESOFT) Y SERVICIOS ASISTIDOS DE SOPORTE.**

El INSTITUTO hará uso de 1093 días/ ingeniero conforme a sus necesidades. Para tal efecto deberá solicitar con 72 horas de anticipación al proveedor la asignación de los ingenieros de soporte en sitio.

Dichos servicios serán prestados por Ingenieros de Soporte en Sitio para las actividades establecidas en este Anexo Técnico y la propuesta técnica y económica que el proveedor entregue.

**El proveedor deberá entregar los Servicios Asistidos de Soporte de conformidad a lo siguiente:**

- El proveedor deberá asignar un Gerente Técnico de Cuenta de Servicios Asistidos de Soporte para organizar y administrar la entrega de los servicios contratados.
- El Gerente de Técnico de Cuenta de Servicios Asistidos de Soporte deberá fungir como el punto de contacto designado para el Instituto y el encargado de planificar y organizar la entrega de servicios contratados y de administrar la relación de los Servicios Asistidos de Soporte en Sitio del Proveedor con el Instituto.
- El proveedor deberá facilitar las actividades iniciales y monitorear el progreso del servicio contra el plan establecido.
- Los Servicios Asistidos de Soporte deberán ser prestados de acuerdo al plan de trabajo que se acuerde en conjunto con el INSTITUTO y el TAM de ORACLE. Estas Actividades podrán ser incluidas y/o modificadas en base a los requerimientos del INSTITUTO, pero se deberán plasmar dichos cambios en el plan de trabajo el cual deberá ajustarse a los días contratados.
- Basados en el Plan de Trabajo anteriormente descrito, el TAM asignado por el proveedor y los Ingenieros de soporte, atenderán de acuerdo a las siguientes actividades:

Los 1093 días/ingeniero requeridos por la Coordinación de Ingeniería Tecnológica, para las necesidades inherentes de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) de acuerdo a la siguiente tabla:

División encargada de Administrar los días ingeniero e sitio conforme a las necesidades de la DIDT	Productos	Consumo Mínimo	Consumo Máximo
División de Arquitectura Tecnológica	RDBMS de ORACLE y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT	438	1093

DIVISIÓN DE CONTRATACIONES  
00653  
00653



**Total de Días Ingeniero en Sitio**

1983

Los días ingeniero serán pagados conforme a los entregables debidamente aceptados por las áreas administrativas en las cuales se preste el servicio.

A continuación, se describen de forma enunciativa más no limitativa las funciones de los Ingenieros de Soporte en Sitio:

1. Asistencia en la instalación de Software Oracle
2. Análisis y aplicación de parches de programas Oracle
3. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado relativo al software Oracle
4. Evaluación del procedimiento de respaldo, recuperación y replicación de datos y proporcionar recomendaciones para mejorar esos procedimientos.
5. A la solicitud del INSTITUTO atender reuniones de planeación de TI.
6. Establecer procedimientos y pautas apropiadas a seguir, para rastrear y documentar "Service Request"
7. Apoyo en la recuperación de base de datos en caso de corrupción de la información del INSTITUTO utilizando procedimientos y herramientas solamente disponibles para empleados de Oracle (p.ej. Data Unloader).
8. Escalamiento directo en caso de incidentes críticos por parte de personal del INSTITUTO, a ejecutivos de Oracle Corporation para acelerar la solución de los mismos.
9. Uso de propiedad intelectual de Oracle tales como: My Oracle Support (MOS), herramientas internas y metodologías.
10. En caso de fallas, acceso directo a personal de soporte técnico global de Oracle así como también a los grupos de atención a clientes críticos.
11. Generación de ambiente de pruebas
12. Revisión de Configuración de Bases de Datos, Middleware e IDM
13. Revisión y análisis del desempeño de Bases de Datos, Middleware e IDM
14. Planeación y Recuperación en caso de desastres de Bases de Datos, Middleware e IDM
15. Administración de Bases de Datos y Software Oracle
16. Creación de una instancia de base de datos "hot standby"
17. Creación e implementación de procedimientos de respaldo y recuperación.
18. Planeación de Actualización y Migración
19. Monitoreo a la replicación de datos.
20. Planeación para la liberación (release) de programas Oracle
21. Asistir en el manejo de sus operaciones de "help-desk"
22. Generación de scripts, análisis e implementación en productos Oracle
23. Análisis y Aplicación de Fixes y Bundles
24. Acceso directo al área de Desarrollo de Producto Oracle Corporation del personal de servicios asistidos de soporte asignados al INSTITUTO.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

*Amc*

00362



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Anexo Técnico

25. Talleres en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del Instituto.
26. Revisión del Performance de Productos Oracle y afinación del desempeño de Bases de Datos, Middleware e IDM.
27. Actualización y Migración de Bases de Datos, Middleware e IDM
28. Asistencia y Orientación para lograr un uso eficiente de Bases de Datos, Middleware e IDM.
29. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado de los programas base de datos (DBMS), productos e Identity Manager, en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del INSTITUTO.
30. Talleres de conocimiento de Soporte Avanzado de Oracle.
31. Actualización y Migración de Software Oracle.
32. Revisiones trimestrales de la cuenta.
33. Creación de una nueva instancia de base de datos.
34. Preparar reportes semanales escritos de estatus para su(s) contacto(s) de soporte técnico.

A continuación, se describen de forma enunciativa más no limitativa las funciones de los **Ingenieros de Soporte Avanzado Senior** en Sitio:

1. Asistencia en la Instalación de Software Oracle
2. Análisis y Aplicación de Parches de programas Oracle
3. Asistencia y Orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado relativo al software Oracle
4. Evaluación del actual procedimiento de respaldo, recuperación y replicación de datos y proporcionar recomendaciones para mejorar esos procedimientos
5. A solicitud del **INSTITUTO** atender reuniones de planeación de TI
6. Establecer procedimientos y pautas apropiadas a seguir, para rastrear y documentar "Service Requests"
7. Apoyo en la recuperación de base de datos en caso de corrupción de la información del INSTITUTO utilizando procedimientos y herramientas solamente disponibles para empleados de Oracle (p.ej. Data Unloader).
8. Escalamiento directo en caso de incidentes críticos por parte de personal del INSTITUTO, a ejecutivos de Oracle Corporation para acelerar la solución de los mismos.
9. Uso de propiedad intelectual de Oracle tales como: My Oracle Support (MOS), herramientas internas y metodologías.
10. En caso de fallas, acceso directo a personal de soporte técnico global de Oracle así como también a los grupos de atención a clientes críticos.
11. Generación de Ambiente de Oracle PeopleSoft si es requerido (pruebas, Test, QA)
12. Revisión de Configuration Assessment People Soft
13. Revisión y análisis del desempeño de las bases de datos de PeopleSoft
14. Planeación de Recuperación en caso de desastres de Bases de Datos/ PeopleSoft
15. Administración de Oracle PeopleSoft

00363

DIVISION DE CONTRATOS



16. Creación de una instancia de base de datos "hot standby", incluye movimiento de datos (Oracle PeopleSoft)
17. Creación e implementación de procedimientos de respaldo y recuperación de Base de Datos PeopleSoft
18. Actualización y Migración de Software Oracle Peoplesoft.
19. Monitoreo del uso del Sistema y sus Aplicaciones (Paneles, Querías, Mensajes, etc.).
  
20. Identificación, análisis y corrección de errores técnicos y/o funcionales
21. Monitoreo a la replicación de datos.
22. Acceso directo al área de Desarrollo de Producto Oracle Corporation del personal de servicios asistidos de soporte asignados al INSTITUTO.
23. Planeación para la liberación (release) de programas Oracle
24. Asistir en el manejo de sus operaciones de "help-desk"
25. Actualización de guías de operación
26. Análisis y Aplicación de Fixes y Bundles
27. Talleres en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del INSTITUTO.
28. Revisión del Performance de Productos Oracle y afinación de la Base de Datos de PeopleSoft.
29. Actualización y Migración de PeopleSoft
30. Validar integridad de información de Base de Datos PeopleSoft
31. Asistencia y Orientación para lograr un uso eficiente del aplicativo PeopleSoft
32. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado de los programas base de datos (RDBMS) de PeopleSoft, en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del INSTITUTO.
33. Talleres de conocimiento de Soporte Avanzado de Oracle.
34. Upgrade de Tools y de Peoplesoft
35. Migración de Desarrollos/tropicalizaciones entre ambientes.

**b) No funcionales**

Los requerimientos no funcionales, se describen en el *apartado 9 "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse"*, mismo que se encuentra descrito en el presente documento.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

00304



**5. Especificaciones Técnicas**

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
<p><b>Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE</b> (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT)</p>	<p>Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias para el RDMS de Oracle y sus complementos, y PeopleSoft.</p>	<p>Asistencia Telefónica: En un horario de atención para el IMSS las 24 horas del día, 7 días de la semana.</p> <p>My Oracle Support: Este servicio deberá estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana.</p> <p>Asistencia Técnica remota vía telefónica o Internet.</p> <p>Actualizaciones y/o nuevas versiones.</p> <p>Soporte Técnico en plataformas de terceros diferentes a ORACLE.</p> <p>El Reporte de Atención de Servicio: (Service Request)</p>
<p><b>Servicios Asistidos de Soporte</b> (Ingenieros de Soporte en Sitio)</p>	<p>Servicios que se deberán proporcionar a través de Ingenieros de Soporte en Sitio, en el lugar que el Instituto indique. Dichos servicios serán prestados por Ingenieros de Soporte en Sitio para las actividades establecidas en este Anexo Técnico y la propuesta técnica y económica que el proveedor entregue</p>	<p>Se asignará por parte del proveedor, un Gerente Técnico de Cuenta Los citados Ingenieros proporcionarán el Servicio de Soporte en Sitio.</p> <p>El IMSS hará uso de Días/ Ingeniero en Sitio, conforme a sus necesidades.</p> <p>El proveedor deberá asignar Ingenieros de Soporte en Sitio para responder las necesidades del instituto.</p> <p>El IMSS deberá solicitar con 72 horas de anticipación al proveedor la asignación de los ingenieros de Soporte en Sitio.</p>

*M*

DIVISION DE CONTRATOS  
30365

*X*



## 6. Perfil del Proveedor

En la República Mexicana existe un solo oferente para otorgar el Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos, Identity Manager y PeopleSoft) y Servicios Asistidos de Soporte, (Oracle de México, S.A. de C.V.) lo anterior debidamente justificado mediante carta apostillada emitida por Oracle Corporation, empresa estadounidense organizada bajo las leyes del Estado de Delaware.

Por tal razón, y con base a los derechos exclusivos que posee el Proveedor Oracle de México S.A. de C.V. éste deberá atender la presente solicitud.

## 7. Condiciones Técnicas de aceptación de entregable

El INSTITUTO validará las especificaciones Técnicas y de calidad generales relacionadas con el Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte requeridas sean acordes al presente documento y a la propuesta técnica y económica que presente el proveedor.

La instancia responsable de dar por aceptado a entera satisfacción en su respectiva área de responsabilidad el Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte, será:

- La División de Arquitectura Tecnológica

## 8. Cronograma de actividades

No aplica.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

00306



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 13 DE 13

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Anexo Técnico

### 9. Niveles de Servicio acordados que deberán cumplirse

Los niveles de Servicio requeridos que deberá cumplir el proveedor deberán apegarse al numeral 5 Especificaciones Técnicas del presente documento.

### 10. firmas

Elaboró

C. José Antonio Martínez Sanchez  
Líder de Proyecto

Revisó

C. Manuel Medel Figueroa  
Jefe de Área

Aprobó

C. Gabriel Tlaxcaltezo Tecalco  
Titular de la División de Arquitectura Tecnológica

SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
DIVISIÓN DE CONTRATACIONES  
6036



<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>
<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE LOS PRODUCTOS ORACLE (LICENCIAS PARA EL RDBMS DE ORACLE Y SUS COMPLEMENTOS IDENTITY MANAGER Y PEOPLESOFT) Y SERVICIOS ASISTIDOS DE SOPORTE.</b>

<b>SÍNTESIS DEL DOCUMENTO</b>
Presenta Términos y Condiciones para la Contratación del <b>"Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus componentes Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte"</b> así como los criterios aplicables al mismo ante el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

<b>Elaboró</b>  C. José Antonio Martínez Sánchez Líder de Proyecto	<b>Revisó</b>  C. Manuel Medel Figueroa Jefe de Área de la División de Arquitectura Tecnológica
---	---

<b>Aprobó</b>  C. Gabriel Taxcalteco Tecalco Titular de la División de Arquitectura Tecnológica
--

<b>FECHA DE EMISION - ACTUALIZACION</b>	Marzo 2017
---	------------

La petición se fundamenta en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3° Fracción IX, 22 Fracción II, 26 Fracción III, 40, 41 Fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y Artículos 71 y 72 Fracción II de su Reglamento.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**  
100368  
*[Firma]*





### Índice

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

Versión	Fecha	Descripción de la actualización	Elaborado por
Versión 1.0	Febrero 2017	Elaboración del documento	José Antonio Martínez Sánchez
Versión 1.1	Marzo 2017	Actualización de la fecha de inicio del servicio	José Antonio Martínez Sánchez

AMEX  
DIVISIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO  
00369



### 1. Objetivo del documento

El presente documento describe los Términos y Condiciones del **Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte** que el **INSTITUTO** pretende contratar para el año 2017.

### 2. Premisa

Aportar las especificaciones pertinentes para recibir el **Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte**, requerido por el **INSTITUTO** a partir del día 21 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2017.

### 3. Nombre del proyecto

Contratación del **Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte** para el año 2017.

### 4. Objetivo del proyecto

Contar con el **Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte**, para la Plataforma Tecnológica Oracle en la cual están instalados los sistemas sustantivos propiedad del **INSTITUTO**, tales como:

- Sistema de Planeación de Recursos Institucionales (PREI)
- IMSS desde su Empresa (IDSE)
- Sistemas de pago referencial (SIPARE)
- Prestaciones Económicas.
- Sistemas de Pensiones, Subsidios y Ayudas
- Sistema de Alta Patronal
- Sistemas de Administración de Personal
- Sistemas de Abasto Institucional
- Sistemas de Mesa de Ayuda Institucional
- Sistemas de Guarderías, entre otros.

### 5. Derecho de actualizaciones

Como parte del servicio requerido el **Proveedor** deberá poner a disposición del **INSTITUTO** en caso de ser liberadas durante 2017, la o las actualizaciones de versionamiento de los productos de software Oracle.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

000370

CMP

#



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

HOJA 3 DE 16

Formato SGMP F03

VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Términos y Condiciones**

a) Para la **División de Arquitectura Tecnológica** el servicio se proporcionará para los siguientes productos:

Nombre del Producto	Cantidad	Tipo Usuario
Oracle GoldenGate - Processor Perpetual	2	Processor Perpetual
Oracle GoldenGate for Non Oracle Database - Processor Perpetual	4	Processor Perpetual
Oracle GoldenGate Veridata - Processor Perpetual	2	Processor Perpetual
Oracle Real Application Clusters	128	Processor Perpetual
Oracle Database Enterprise Edition	640	Processor Perpetual
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	156	Processor Perpetual
Oracle Identity Manager - Employee User Perpetual	488,996	FULL USE

Nombre del Producto	Tipo Usuario
PeopleSoft Enterprise Payables - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise Cash Management - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise General Ledger - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise Business Planning - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise Planning And Budgeting - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
People Soft Conversion Only - Ibm Was - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise Asset Management - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
Micro Focus International Ltd. Server Express COBOL for UNIX®	Server Express
PeopleSoft Enterprise Financials Portal Pack - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
PeopleSoft Enterprise Scorecard - Reported Revenues Perpetual	Reported Revenues Perpetual
People Soft Enterprise - People Tools	People Tools
Hyperion Profitability and Cost Management - Application User Perpetual	Application User Perpetual
PeopleSoft Enterprise eProcurement – Application User Perpetual	Application User Perpetual
Micro Focus International Ltd. Server Express COBOL for UNIX for 2 Named Users (Mfr is Microfocus; Third Party Program)	Named Users
PeopleSoft Enterprise Services Procurement - Enterprise \$M in Revenue Perpetual	Enterprise \$M in Revenue Perpetual
PeopleSoft Enterprise Strategic Sourcing - Enterprise \$M in Revenue Perpetual	Enterprise \$M in Revenue Perpetual
PeopleSoft Enterprise Supplier Contract Management - Enterprise \$M in Revenue Perpetual	Enterprise \$M in Revenue Perpetual
PeopleSoft Enterprise Expenses - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	Enterprise \$M in Revenue Perpetual

100371

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



## 6. Programa de entregas

Para una mejor descripción de los servicios solicitados, este se desglosa en dos grandes bloques:

### ➤ Servicio de Soporte Técnico

El **Proveedor**, deberá proporcionar el Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle, y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) con base en las siguientes características:

- ✓ Estará vigente a partir del día 21 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2017.
- ✓ La actualización del versionamiento de software deberá realizarse a través del sitio web oficial del **Proveedor**, conforme se liberen por parte del fabricante, a fin de que el **INSTITUTO** cuente con las últimas versiones de licenciamiento de los productos adquiridos con anterioridad.

Consistente en lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas.
- Actualizaciones impositivas, legales y normativas (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa).
- Secuencias de comandos (scripts) de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa).
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros (la disponibilidad puede variar según el programa).
- Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Acceso a los sistemas de soporte al **INSTITUTO** especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet". Posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.

El **Proveedor** deberá proporcionar el Servicio de acuerdo a los siguientes términos:

1. **Asistencia Telefónica:** En un horario de atención para el **INSTITUTO** las 24 horas del día, 7 días de la semana, con un número telefónico gratuito (01 800) y con asistencia técnica vía remota o Internet en caso de ser necesario.
2. **My Oracle Support:** Este servicio deberá estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, el cual permita el acceso de lectura/ escritura a la página de internet de soporte de ORACLE.
3. **Asistencia Técnica remota vía telefónica o Internet:** La asistencia remota se efectuará cuando el **INSTITUTO** requiera consultar o solicitar un mejor diagnóstico. Previa autorización del **INSTITUTO**, el **Proveedor** podrá acceder a sus equipos de cómputo.
4. **Actualizaciones y/o nuevas versiones:** Las actualizaciones de producto podrán ser descargadas en la página que para el efecto determine el **Proveedor**. El **INSTITUTO** podrá levantar una Solicitud de Servicio (Service Request) para envío de medios o para solicitar una versión que no esté disponible en eDelivery.

00374  
DIVISION DE CONTRATOS



5. **Soporte Técnico en plataformas de terceros diferentes a ORACLE:** Las licencias Oracle adquiridas por el INSTITUTO, deberán recibir el servicio de soporte técnico del Proveedor, aun cuando se encuentren en una plataforma de hardware diferente a Oracle, siempre que tal plataforma (o producto, aplicación, infraestructura, base de datos y/o configuración de sistema operativo) se encuentre debidamente soportada por un tercero y certificada por Oracle.
6. **Niveles de Severidad de solicitudes de servicio de acuerdo a la asistencia técnica (Service Request):** El Soporte Técnico otorgado por el Proveedor deberá ser clasificado, de acuerdo a la forma como impacta la operación de los sistemas sustantivos del INSTITUTO que utilizan el software Oracle antes descrito.
7. **El Proveedor deberá otorgar al INSTITUTO mediante su página web,** La información que le permitirá entender cómo se formaliza una solicitud de atención, (Service Request), y de ser el caso, el procedimiento para subir un Service Request, mismo que se podrá consultar en la página Web de Oracle.
8. **El Reporte de Atención de Servicio (Service Request):** Deberá encontrarse disponible mediante activación de usuario/ password por los contratos técnicos autorizados del INSTITUTO en la página de My Oracle Support.

➤ **Servicios Asistidos de Soporte.**

El uso de los 1093 días ingenieros asociados al presente documento, estará sujeto a la debida aprobación del área requirente del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE LOS PRODUCTOS ORACLE (LICENCIAS PARA EL RDBMS DE ORACLE Y SUS COMPLEMENTOS IDENTITY MANAGER Y PEOPLESOFT) Y SERVICIOS ASISTIDOS DE SOPORTE.**

Para tal efecto, el INSTITUTO deberá solicitar con 72 horas de anticipación al Proveedor la asignación de los ingenieros de soporte en sitio.

Dichos servicios serán prestados por Ingenieros de Soporte en Sitio para las actividades establecidas en este Anexo Técnico y en la propuesta técnica y económica que el Proveedor entregue.

El Proveedor deberá considerar para los Servicios Asistidos de Soporte 1093 días/ingeniero conforme a lo siguiente:

El Proveedor deberá proporcionar al INSTITUTO un Gerente de Cuenta del servicio asistido de soporte el cual deberá organizar la entrega y administración de los Servicios Asistidos de Soporte en Sitio, así mismo, deberá facilitar las actividades iniciales y monitorear el progreso del servicio.

Los Servicios Asistidos de Soporte podrán ser prestados de acuerdo al plan de trabajo que se acuerde en conjunto con el INSTITUTO y el Proveedor. Estas Actividades podrán ser incluidas y/o modificadas en base a los requerimientos del INSTITUTO, pero se deberán plasmar dichos cambios en el plan de trabajo el cual deberá ajustarse a los días contratados.

A continuación, se describen de forma enunciativa más no limitativa las funciones de los Ingenieros de Soporte Avanzado en Sitio:

00373  
4



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

HOJA 6 DE 16

Formato SGMP F03

VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Términos y Condiciones**

1. Asistencia en la Instalación de Software Oracle.
2. Análisis y Aplicación de Parches de programas Oracle.
3. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado relativo al software Oracle.
4. Evaluación del procedimiento de respaldo, recuperación y replicación de datos y proporcionar recomendaciones para mejorar esos procedimientos.
5. A la solicitud del INSTITUTO, atender reuniones de planeación de TI.
6. Establecer procedimientos y pautas apropiados a seguir, para rastrear y documentar "Service Requests".
7. Apoyo en la Recuperación de base de datos en caso de corrupción de la información del INSTITUTO utilizando procedimientos y herramientas solamente disponibles para empleados de Oracle (p.ej. Data Unloader).
8. Escalamiento directo en caso de incidentes críticos por parte de personal del INSTITUTO, a ejecutivos de Oracle Corporation para acelerar la solución de los mismos.
9. Uso de propiedad Intelectual de Oracle tales como: My Oracle Support (MOS), herramientas internas y metodologías.
10. En caso de fallas, acceso directo a personal de soporte técnico global de Oracle así como también a los grupos de atención a clientes críticos.
11. Generación de ambiente de pruebas.
12. Revisión de Configuración de Bases de Datos, Middleware e IDM.
13. Revisión y Análisis del Desempeño de Bases de datos, Middleware e IDM.
14. Planeación y Recuperación en caso de desastres de Bases de datos, Middleware e IDM.
15. Administración de Bases de Datos y software Oracle.
16. Creación de una instancia de base de datos "hot standby".
17. Creación e implementación de procedimientos de respaldo y recuperación.
18. Planeación de Actualización y Migración.
19. Monitoreo a la replicación de datos.
20. Planeación para la liberación (release) de programas Oracle.
21. Asistir en el manejo de sus operaciones de "help-desk".
22. Generación de scripts, análisis e implementación en productos Oracle.
23. Análisis y Aplicación de Fixes y Bundles.
24. Acceso directo al área de Desarrollo de Producto Oracle Corporation del personal de servicios asistidos de soporte asignados al INSTITUTO
25. Talleres en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del INSTITUTO.
26. Revisión del performance de Software Oracle y Afinación del desempeño de Bases de Datos, Middleware e IDM.
27. Actualización y Migración de Bases de Datos, Middleware e IDM.
28. Asistencia y Orientación para lograr un uso eficiente de Bases de Datos, Middleware e IDM.
29. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado de los programas base de datos (RDBMS) e Identity Manager, en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del INSTITUTO.
30. Talleres de Conocimientos de Soporte Avanzado de Oracle.
31. Actualización y Migración de Software Oracle.
32. Revisiones trimestrales de la cuenta.
33. Creación de una nueva instancia de base de datos.
34. Preparar reportes semanales escritos de estatus para su(s) contacto(s) de soporte técnico.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

00374



**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Términos y Condiciones**

A continuación, se describen de forma enunciativa mas no limitativa las funciones de los **Ingenieros de Soporte Avanzado Senior** en Sitio:

1. Asistencia en la Instalación de Software Oracle.
2. Análisis y Aplicación de Parches de programas Oracle.
3. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado relativo al software Oracle.
4. Evaluar el actual procedimiento de respaldo, recuperación y replicación de datos y proporcionar recomendaciones para mejorar esos procedimientos.
5. A solicitud del **INSTITUTO**, atender reuniones de planeación de TI.
6. Establecer procedimientos y pautas apropiados a seguir, para rastrear y documentar "Service Requests".
7. Apoyo en la Recuperación de base de datos en caso de corrupción de la información del **INSTITUTO** utilizando procedimientos y herramientas solamente disponibles para empleados de Oracle (p.ej. Data Unloader).
8. Escalamiento directo en caso de incidentes críticos por parte de personal del **INSTITUTO**, a ejecutivos de Oracle Corporation para acelerar la solución de los mismos.
9. Uso de propiedad intelectual de Oracle tales como: My Oracle Support (MOS), herramientas internas y metodologías.
10. En caso de fallas, acceso directo a personal de soporte técnico global de Oracle así como también a los grupos de atención a clientes críticos.
11. Generación de Ambientes de Oracle Peoplesoft si es requerido (Pruebas, Test, QA)
12. Revisión de Configuration Assessment Peoplesoft.
13. Revisión y Análisis del Desempeño de la base de datos de Peoplesoft.
14. Planeación de Recuperación en caso de desastres de Bases de Datos / Peoplesoft.
15. Administración de Oracle Peoplesoft.
16. Creación de una instancia de base de datos "hot standby" incluye movimiento de datos (Oracle Peoplesoft).
17. Creación e implementación de procedimientos de respaldo y recuperación de Base de Datos Peoplesoft.
18. Actualización y Migración de Software Oracle Peoplesoft.
19. Monitoreo de uso del Sistema y sus Aplicaciones. (Paneles, Queries, Mensajes, etc).
20. Identificación, Análisis y corrección de errores técnico y/o funcionales.
21. Monitoreo a la replicación de datos.
22. Acceso directo al área de Desarrollo de Producto Oracle Corporation del personal de servicios asistidos de soporte asignados al **INSTITUTO**.
23. Planeación para la liberación (release) de programas Oracle.
24. Asistir en el manejo de sus operaciones de "help-desk".
25. Actualización de guías de Operación
26. Análisis y Aplicación de Fixes y Bundles.
27. Talleres en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del **INSTITUTO**.
28. Revisión del Performance de Productos Oracle y afinación de la Base de Datos de Peoplesoft.
29. Actualización y Migración de Peoplesoft.
30. Validar integridad de Información de Base de Datos Peoplesoft
31. Asistencia y Orientación para lograr un uso eficiente del aplicativo Peoplesoft.
32. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo

DIVISION DE CONTRATOS  
00375



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

HOJA 8 DE 16

Formato SGMP F03

VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Términos y Condiciones**

33. especializado de los programas base de datos (RDBMS) de Peoplesoft, en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del INSTITUTO.
34. Talleres de Conocimiento de Soporte Avanzado de Oracle.
35. Upgrade de Tools y de Peoplesoft
36. Migración de Desarrollos/customizaciones entre ambientes.

**Lugar de entrega:**

El **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DE LOS PRODUCTOS ORACLE (LICENCIAS PARA EL RDBMS DE ORACLE Y SUS COMPLEMENTOS IDENTITY MANAGER Y PEOPLESOFT)**, deberá ser prestado vía remota (a través de vía web o vía telefónica)

El **Proveedor** deberá prestar los **Servicios Asistidos de Soporte**, en la siguiente dirección:

1. **Servicios Asistidos de Soporte:** 1,093 días Ingeniero en sitio para la **División de Arquitectura Tecnológica** ubicada en Toledo 21, 5° piso Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, en México D.F. quien deberá proporcionar a las unidades administrativas adscritas a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológica los días – Ingeniero que estos les sean requeridos de forma debidamente justificada.

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

N/A

**8. Visita a instalaciones**

N/A

**9. Tipo de Abastecimiento requerido**

El **INSTITUTO** requiere un Servicio de Tecnología de la información y Comunicaciones, (TIC) el cual por sus características técnicas debe ser provisto por la empresa Oracle de México, S.A. de C.V., el cual se presenta como **único oferente** en la República Mexicana para ofrecer y suscribir la renovación de soporte técnico y actualización de licencias, así como los servicios asistidos de soporte respecto del Software Oracle.

**10. Garantías**

➤ **Garantía Comercial**

En la Contratación del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte, el **Proveedor** deberá presentar una garantía comercial sin costo adicional para el **INSTITUTO**, de conformidad con los estándares de la industria de tecnologías de la información.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

00376





➤ **Garantía de cumplimiento de obligaciones**

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, el **Proveedor**, debe presentar a favor del **INSTITUTO**, una póliza de fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de

Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al diez por ciento (10%) del monto total máximo del contrato, sin considerar el IVA dentro de los diez (10) días posteriores a la firma del contrato, la cual tendrá la misma vigencia que el contrato correspondiente. La garantía para el cumplimiento del contrato, deberá ser entregada por el **Proveedor**, en las oficinas de la División de Contratos dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisiciones, sita en Durango 291, piso 10, Col. Roma Sur C.P. 06700, en México, D.F.

**Ejecución de garantía de cumplimiento**

El **INSTITUTO** podrá llevar a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de Contrato cuando:

- a) Cuando el **Proveedor** incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato.
- b) Cuando se rescinda el Contrato por causas imputables al **Proveedor**.

La ejecución de la Garantía de cumplimiento del Contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

**11. Soporte a fallas**

En caso de fallas al Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT), el **INSTITUTO** deberá notificar al **Proveedor** vía web y/o vía telefónica para que este designe a un Ingeniero Especialista en sitio, para que proceda a la debida atención de soporte reportada.

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

El **INSTITUTO** ingresará las solicitudes de servicio de soporte técnico, a través del portal web del **Proveedor** de acuerdo a la severidad que presente en la siguiente clasificación:

Severidad	Definición	Tiempos de Atención
1	El uso en producción de los programas con soporte se detuvo o ha sufrido un impacto tan grave, de manera tal que el <b>INSTITUTO</b> no puede continuar trabajando en forma razonable.  El <b>INSTITUTO</b> sufre una pérdida total del servicio. La operación es de misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia.	1 hora (Disponibilidad 24x7)

Stamp: DIVISION DE CONTRATOS  
00342  
Stamp: SOPTES

4



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

HOJA 10 DE 16

Formato SGMP F03

VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Términos y Condiciones**

El Proveedor deberá atender las solicitudes de servicio de soporte técnico descritas en la tabla anterior, que el INSTITUTO haya ingresado durante cada mes, contado a partir de la hora de registro en la herramienta web de soporte técnico del Proveedor, para lo cual este último deberá hacer los esfuerzos razonables para atender el requerimiento en una hora.

**13. Especificaciones Técnicas**

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
<b>Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE</b> (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT)	Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias para el RDMS de Oracle y sus complementos, y PeopleSoft.	<p>Asistencia Telefónica: En un horario de atención para el IMSS las 24 horas del día, 7 días de la semana.</p> <p>My Oracle Support: Este servicio deberá estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana.</p> <p>Asistencia Técnica remota vía telefónica o Internet.</p> <p>Actualizaciones y/o nuevas versiones.</p> <p>Soporte Técnico en plataformas de terceros diferentes a ORACLE.</p> <p>El Reporte de Atención de Servicio: (Service Request)</p>
<b>Servicios Asistidos de Soporte</b> (Ingenieros de Soporte en Sitio)	Servicios que se deberán proporcionar a través de Ingenieros de Soporte en Sitio, en el lugar que el Instituto indique. Dichos servicios serán prestados por Ingenieros de Soporte en Sitio para las actividades establecidas en este Anexo Técnico y la propuesta técnica y económica que el proveedor entregue	<p>Se asignará por parte del proveedor, un Gerente Técnico de Cuenta Los citados Ingenieros proporcionarán el Servicio de Soporte en Sitio.</p> <p>El IMSS hará uso de Días/ Ingeniero en Sitio, conforme a sus necesidades.</p> <p>El proveedor deberá asignar Ingenieros de Soporte en Sitio para responder las necesidades del instituto.</p> <p>El IMSS deberá solicitar con 72 horas de anticipación al proveedor la asignación de los Ingenieros de Soporte en Sitio.</p>

**14. Condiciones de Pago**

El compromiso de pago adquirido por el INSTITUTO, por concepto de la prestación del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT), serán erogados en una sola exhibición, habiéndose declarado en acta de entrega/recepción, la recepción en tiempo y forma, a entera satisfacción, de la carta única del Proveedor donde se declare la apertura del sitio web, mediante el cual se estará en condiciones de utilizar el soporte técnico y descargar las actualizaciones.

Los Servicios Asistidos de Soporte en Sitio (días Ingeniero) se erogarán a mes calendario conforme se requieran por el INSTITUTO.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**  
00378



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 11 DE 16

Formato SGMP F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Términos y Condiciones

Los pagos se efectuarán mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que el **INSTITUTO** tiene en operación.

Se depositarán en la fecha programada de pago, si la cuenta del **Proveedor** está programada con BANAMEX, HSBC, BANORTE, SANTANDER o SCOTIABANK; si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados el **INSTITUTO** realizará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el CECOBAN.

Los pagos se realizarán en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago" sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que el **Proveedor** presente en las áreas financieras, el original y copia de la factura que reúna los requisitos fiscales, establecidos en la Ley de la Materia y en la que se indiquen los servicios prestados, número de **Proveedor**, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora.

Los servicios objeto del presente documento, serán entregados por el **Proveedor** y deberán ser validados y recibidos por el **INSTITUTO**, mediante acta de entrega recepción que será elaborada por cada una de las Divisiones que soliciten el servicio; así mismo, se deberá anexar al mismo original de los entregables descritos en el numeral "17. Entregables" los cuales deberán resguardarse de acuerdo a los servicios entregados por el **Proveedor** en la División correspondiente.

#### 15. Penas Convencionales

En caso de atraso en la entrega del Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte, se aplicarán penas convencionales de conformidad con lo dispuesto en el lineamiento 5.5.7 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES).

Las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual a cargo del **Proveedor** para iniciar la prestación del servicio se calcularán de acuerdo a los siguientes términos y condiciones, que se encuentran expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

$$Pca = \%d \times nda \times vspa.$$

Dónde:

**%d**= Porcentaje determinado en la convocatoria, invitación, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio. El **%d** para este cálculo será del 2.5% sobre el valor específico de lo incumplido.

**Pca** = pena convencional aplicable.

**nda** = número de días de atraso.

**vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Las penas convencionales deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad, toda vez que si una parte de la obligación fue cumplida, la pena no puede ser aplicada a la totalidad del monto contratado.

00379

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIVISION DE CONTRATOS



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

HOJA 12 DE 16

Formato SGMP F03

VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Términos y Condiciones**

Para tal efecto, el INSTITUTO considerará los montos ofertados en la propuesta económica del servicio antes mencionado que presente el **Proveedor**, la cual formará parte integral del contrato.

De acuerdo al numeral 5.5.7.1 incisos c) de los POBALINES, el monto a aplicar por concepto de penas convencionales, no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato o del 20% del monto de los servicios no prestados fuera del plazo convenido. De ser el caso, el contrato deberá rescindirse conforme a los Artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como Artículos 98 y 99 de su Reglamento.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los servicios, si no se ha determinado, calculado y notificado al **Proveedor** las penas convencionales aplicadas en términos de lo dispuesto en el contrato, de resultar aplicable, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

**16. Deducciones**

La aplicación de deducciones con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el **Proveedor** respecto a las partidas o conceptos que integran el contrato correspondiente procederá de conformidad al Artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y al numeral 5.5.7.2 de los POBALINES.

Para tal efecto el INSTITUTO establece que por motivo de un incumplimiento parcial o deficiente en la entrega del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos y Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte, se aplicará una deducción cuyo cálculo y aplicación será responsabilidad del Administrador del Contrato y la cual deberá considerar los siguientes elementos de acuerdo a los POBALINES:

Concepto u obligación	Nivel de servicio	Unidad de medida	Deducción	Límites de incumplimiento
Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias	A partir del 21 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2017	Falta de disponibilidad en el servicio vía web, vía telefónica y/o correo electrónico	2.5% sobre el valor específico de los servicios prestados de forma deficiente, sin considerar el IVA.	La deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato
Servicios Asistidos de Soporte	Actividades descritas en el numeral 4 "Requerimientos Técnicos" del Anexo Técnico de los servicios objeto del presente documento	Incumplimiento imparcial o deficiente durante la ejecución de los servicios	2.5% sobre el valor específico del Ingeniero requerido, sin considerar el IVA.	La deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

00300



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Términos y Condiciones

De acuerdo al numeral 5.5.7.2 inciso a) de los POBALINES la deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato o del 20% del monto total de los servicios contratados. De ser el caso, el contrato podrá rescindirse conforme a los Artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los Artículos 98 y 99 de su Reglamento.

**17. Entregables**

El soporte documental (entregables) que ampare las entregas a mes calendario, serán revisados, validados y anexados mediante acta de entrega recepción del servicio requerido, considerando para ello la siguiente información:

1	Carta única del Proveedor donde declare que entrega al INSTITUTO la apertura del sitio web mediante el cual se estará en condiciones de utilizar el soporte técnico y descargar las licencias actualizadas, solicitado bajo las características del presente documento.	Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias ORACLE	A partir del 21 de marzo de 2017
2	Carta única del Proveedor en la cual declare que entrega al INSTITUTO el Soporte Técnico contratado y licencias actualizadas bajo las solicitudes realizadas al mismo por parte del INSTITUTO.	Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias ORACLE	A partir del 21 de marzo de 2017
3	Carta única del Proveedor donde informe al INSTITUTO lo relativo a la dirección web mediante la cual acceda a las versiones liberadas por parte del Proveedor, mismas que amparan el Servicio (Actualización de Licencias).	Servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias ORACLE	A partir del 21 de marzo de 2017
4	Carta única de confidencialidad del tratamiento de la información institucional por parte del Proveedor.	Servicio de Soporte Técnico y Servicios Asistidos de Soporte	A partir del 21 de marzo de 2017
5	Bitácoras de actividades del servicio requerido, alusivas a los Servicios Asistidos de Soporte	Servicios Asistidos de Soporte	Periodo diario o semanal según sea el caso
6	Resumen ejecutivo del personal asignado.	Servicios Asistidos de Soporte	Periodo mensual
7	Lista de Control de Asistencia diaria del personal asignado	Servicios Asistidos de Soporte	Periodo diario
8	Memoria Técnica de los trabajos realizados por concepto de los servicios asistidos de soporte por los recursos asignados.	Servicios Asistidos de Soporte	Periodo mensual
9	Para los Talleres de Conocimiento de Soporte Avanzado, el Proveedor deberá entregar una constancia de participación de los asistentes.	Servicios Asistidos de Soporte	Una semana posterior al término de la transferencia de conocimientos solicitado.

ANEXOS  
DE CONTRATOS

00381



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 14 DE 16

Formato SGMP F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Términos y Condiciones

### 18. Condiciones de aceptación

Las condiciones de aceptación del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte para el año 2017, deberán llevarse a efecto con base al contrato elaborado en el INSTITUTO, así como en la propuesta del Proveedor.

### 19. Confidencialidad

#### Términos:

El Proveedor deberá entregar una carta de confidencialidad en la Coordinación de Ingeniería Tecnológica en relación al Servicio objeto del presente documento, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del contrato correspondiente.

De igual forma, el Proveedor manifestará que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por el INSTITUTO y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

En caso de que el INSTITUTO identifique, que el Proveedor ha hecho uso indebido de la información confidencial del INSTITUTO a la que haya tenido acceso, se hará acreedor a la asignación de procedencia legal por las responsabilidades que emanen específicamente por el uso indebido de dicha información confidencial del INSTITUTO, que se derive de la prestación del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte.

### 20. Propiedad Intelectual

La propiedad intelectual a los productos Oracle (nuevo versionamiento) requerido en la prestación del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte, serán debidamente respetados de origen por el INSTITUTO, aplicando para ello lo estipulado en la legislación en materia de Derecho de Autor y Propiedad Industrial, que se legisle en el país de origen del producto, estimando para ello los tratados internacionales a los que México pertenezca, y demás Legislación aplicable en los Estados Unidos Mexicanos.

Así mismo cabe mencionar, que toda infracción a la Ley Federal de Derecho de Autor en la que incurra de forma directa el Proveedor por la prestación del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte, deberá ser asumida por éste e Invariablemente deslindará de toda responsabilidad legal al INSTITUTO.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



### 21. Método de Evaluación de Propuestas

El INSTITUTO evaluará de conformidad a lo previsto en la fracción III del Artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la propuesta técnico – económica de la empresa Oracle de México, S.A. de C.V., en relación al citado servicio, considerando en todo momento los criterios establecidos en el Artículo 40 de la Ley en referencia; lo anterior, toda vez

que dicho Proveedor cuenta con los derechos exclusivos para la comercialización de los Servicios requeridos en la República Mexicana.

### 22. Funcionarios Públicos de la DIDT participantes en el proceso de contratación.

➤ Por La Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico:

FUNCIÓNARIOS	CARGO PARA EFECTOS DEL PROCESO
C. Mauricio Reyes Vergara Titular de la Coordinación de Ingeniería Tecnológica	Área Requirente
C. Gabriel Tlaxcalteco Tecalco Titular de la División de Arquitectura Tecnológica	Área Técnica y Administradora del Contrato.

### 23. Vigencia del Contrato

A partir de la fecha de firma del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2017.

### 24. Vigencia del Servicio

A partir del 21 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2017.

### 25. Administrador del Contrato

Los Administradores del contrato será el titular de la siguiente Divisiones o quien en su caso los sustituya temporal o definitivamente:

FUNCIÓNARIOS	CARGO PARA EFECTOS DEL PROCESO
C. Gabriel Tlaxcalteco Tecalco Titular de la División de Arquitectura Tecnológica	Área Técnica y Administradora del Contrato

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS 00383



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

HOJA 16 DE 16

Formato SGMP F03

VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)  
Términos y Condiciones**

## 26. Mecanismos de control para la Administración del Contrato

La recepción de los servicios objeto del presente documento, serán recibidos a partir del 21 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2017, dichos servicios serán supervisados, validados y aceptados mediante acta de entrega recepción elaborada por la División de Arquitectura Tecnológica y se anexarán a esta última sus respectivos entregables, de acuerdo a lo establecido en los numerales "4.- Requerimientos Técnicos" y numeral "9.- Niveles de Servicio acordados que deberán cumplirse" del correspondiente Anexo Técnico.

Hasta donde sea convenido por las partes y lo permita la Ley, el Proveedor responderá de los daños y perjuicios directos y determinados por autoridad judicial que, por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar al INSTITUTO, con motivo del incumplimiento a 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.

## 27. Firmas de formalización del documento

Elaboró

**C. José Antonio Martínez Sánchez**  
Líder de Proyecto

Revisó

**C. Manuel Madel Figueroa**  
Jefe de Área

Aprobó

**C. Gabriel Tlaxcalteco Tecalco**  
Titular de la División de Arquitectura Tecnológica

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

00384

*[Handwritten marks and signature]*



**TEXT**

**TEXT**



**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 Número**  
**S7M0215**

**ANEXO 3**

**“PROPUESTA TÉCNICA – ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 18 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**DIVISIÓN DE CONTRATOS**  
**NIVEL CENTRAL**

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

SIN TEXTO

SIN TEXTO

Ciudad de México, 22 de Febrero de 2017.

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
Av. Paseo de la Reforma 476  
Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc  
México, D.F., C.P. 66000

A t'n: Lic. Maria Danae Corral Sánchez  
Titular de la División de Investigación de Mercados

**Asunto: Propuesta Técnica Económica.**

Estimado Mauricio Reyes Vergara  
Tel. 5255-5238-2795  
[mauricio.reyes.vergara@imss.gob.mx](mailto:mauricio.reyes.vergara@imss.gob.mx)  
**Presentes.**

Luis Xavier Vallejo Berumen en mi carácter de apoderado legal de la empresa denominada Oracle de México, S.A. de C.V. (en lo sucesivo "El Proveedor"), presenta al Instituto Mexicano del Seguro Social, la respuesta a su "Petición de Cotización" para el "Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte", solicitada por Marco A. López González, Jefe de Área de Investigación de Mercados a través del correo electrónico [pamela.fermoso@imss.gob.mx](mailto:pamela.fermoso@imss.gob.mx) el día 20 de febrero del 2017, manifestando que Oracle de México, S. A. de C. V. es el único oferente en la República Mexicana de renovación y prestación de los Servicios de Soporte Técnico. Por lo que tomando en consideración la manifestación anterior, Oracle presenta su propuesta técnica y económica, la cual considera las especificaciones de los documentos denominados "Anexo Técnico" y "Términos y Condiciones" adjuntos a su "Petición de Cotización".

Derivado de lo anterior, Oracle manifiesta que la presente Propuesta invalida jurídicamente la Propuesta emitida de fecha 17 de febrero del 2017, presentada a ese Instituto en respuesta a la solicitud realizada por correo electrónico el día 16 de febrero del 2017, por José Antonio Martínez Sánchez de la Coordinación de Ingeniería Tecnológica.

Por lo que respecta a la forma de pago se aclara que para los servicios de Soporte Técnico deberá efectuarse en los términos del punto número 7 (siete) de los Términos y Condiciones y por lo que respecta a los servicios Asistidos de Soporte (ACS) se realizará de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 1 de la presente propuesta.

A continuación sírvase encontrar la cotización que ofrece Oracle para llevar a cabo la contratación del "Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los productos ORACLE (Licencias para el RDBMS de ORACLE y sus complementos, Identity Manager y PEOPLESOFT) y Servicios Asistidos de Soporte" que en adelante se detallan.

**A PROBAD O**  
22-Feb-17  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
Marcelo Gutiérrez Navarro

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

1

00398

*gmo*

*[Handwritten signature]*

**1. Servicio de Soporte Técnico**

**LISTADO DE PRODUCTOS PARA LA DIVISIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA.**

OKS # 5108880 *				
Servicios de Soporte del Programa				
Nivel de Servicio: Software Update License & Support	Fecha de Inicio:	A la firma del contrato:	Fecha de Finalización:	31 dic-17
Descripción del Producto	CSI	Cantidad / Tipo Usuario	Precio	
Oracle GoldenGate - Processor Perpetual	17859204	2 / Processor Perpetual	\$ 121,705.59	
Oracle GoldenGate for Non Oracle Database - Processor Perpetual	17859204	4 / Processor Perpetual	\$ 243,411.18	
Oracle GoldenGate Veridata - Processor Perpetual	17859204	2 / Processor Perpetual	\$ 208,638.15	
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	14273565	128 / Processor Perpetual	\$ 524,006.03	
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	14273565	640 / Processor Perpetual	\$ 5,240,059.85	
**Oracle Partitioning - Processor Perpetual	15920210	156 / Processor Perpetual	\$ 4,131,470.47	
Oracle Identity Manager - Employee User Perpetual	18558575	488996 / Employee User Perpetual	\$ 2,835,573.52	
Tarifas del Soporte Técnico del Programa			\$ 13,304,864.79	

\*Los servicios de Actualización de Licencias de Software y Soporte se prestan de conformidad con los Términos Generales de este documento informativo y el Suplemento P.

\*\*Los productos citados, corresponden a adquisiciones celebradas en contratos separados, por lo que el precio de la renovación varía de acuerdo a los precios acordados en los contratos que le dieron origen a cada uno.

OKS # 5108880				
Servicios de Soporte del Programa				
Nivel de Servicio: Software Update License & Support	Fecha de Inicio:	A la firma del contrato:	Fecha de Finalización:	31 dic-17
Descripción del Producto	CSI	Tipo de Usuario	Precio	
PeopleSoft Enterprise Payables - Reported Revenues Perpetual	14497113	Reported Revenues Perpetual	\$ 682,427.74	
PeopleSoft Enterprise Cash Management - Reported Revenues Perpetual	14497113	Reported Revenues Perpetual	\$ 673,722.54	
PeopleSoft Enterprise General Ledger - Reported Revenues Perpetual	14497113	Reported Revenues Perpetual	\$ 842,152.78	
PeopleSoft Enterprise Business Planning - Reported Revenues Perpetual	14497113	Reported Revenues Perpetual	\$ 682,427.74	
PeopleSoft Enterprise Planning And Budgeting - Reported Revenues Perpetual	14497113	Reported Revenues Perpetual	\$ 682,427.74	
Peoplesoft Conversion Only - Ibm Was - Reported Revenues Perpetual	14497113	Reported Revenues Perpetual	\$ 0.00	

**A** PROBADO  
22-Feb-17  
Módulo de Soporte al Cliente  
Módulo de Soporte al Cliente

**DIVISION DE CONTRATAS**  
0031

OKS # 5108880

Servicios de Soporte del Programa

Nivel de Servicio: Software Update

License & Support

Description del Producto

Fecha de Inicio:  
CSI

A la firma del contrato  
Tipo de Usuario

Fecha de Finalización:

31-dic-17

Precio

Description del Producto	Fecha de Inicio: CSI	A la firma del contrato Tipo de Usuario	Fecha de Finalización:	Precio
PeopleSoft Enterprise Asset Management - Reported Revenues Perpetual	14497113	Reported Revenues Perpetual		\$ 623,158.67
Micro Focus International Ltd. Server Express COBOL for UNIX®	14497113	Server Express		\$ 138,564.30
PeopleSoft Enterprise Financials Portal Pack - Reported Revenues Perpetual	14497113	Reported Revenues Perpetual		\$ 252,676.56
PeopleSoft Enterprise Scorecard - Reported Revenues Perpetual	14497113	Reported Revenues Perpetual		\$ 0.00
PeopleSoft Enterprise- PeopleTools	14497113	PeopleTools		\$ 0.00
Oracle Hyperion Profitability and Cost Management - Application User Perpetual	17762361	Application User Perpetual		\$ 1,052,003.73
PeopleSoft Enterprise eProcurement - Application User Perpetual	17762361	Application User Perpetual		\$ 20,195.21
Micro Focus International Ltd. Server Express COBOL for UNIX for 2 Named Users (Mfr is Microfocus; Third Party Program)	17762361	Named Users		\$ 85,843.51
PeopleSoft Enterprise Services Procurement - Enterprise \$M in Revenue Perpetual	17762361	Enterprise \$M in Revenue Perpetual		\$ 3,946,200.77
PeopleSoft Enterprise Strategic Sourcing - Enterprise \$M in Revenue Perpetual	17762361	Enterprise \$M in Revenue Perpetual		\$ 4,873,183.88
PeopleSoft Enterprise Supplier Contract Management - Enterprise \$M in Revenue Perpetual	17762361	Enterprise \$M in Revenue Perpetual		\$ 3,150,397.56
PeopleSoft Enterprise Expenses - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	18332419	Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual		\$ 112,086.52
Tarifas del Soporte Técnico del Programa				\$ 17,817,469.25

TOTAL DE TARIFAS DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA SOFTWARE	
SUBTOTAL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA SOFTWARE (SOFTWARE UPDATE LICENSE AND SUPPORT) PARA LA DIVISIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	\$ 31,122,334.04
IVA 16%	\$ 4,979,573.48
<b>TOTAL SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>\$ 36,101,907.49</b>

\*\*\* Las tarifas arriba señaladas, incluyen los impuestos correspondientes. Los servicios de Soporte Técnico para Software, se prestan conforme a los Términos Generales de este Documento Informativo y el Suplemento P.

**A PROBAD O**  
22-Feb-17  
Módulo Gestión de Contratos

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

100398

**2. Servicios Asistidos de Soporte (ACS).**

TOTAL DE TARIFAS DE SERVICIOS AVANZADOS DE SOPORTE	
Servicio	Tarifa
Servicios Asistidos de Soporte (ACS)	\$ 14,508,672.18
<b>Tarifas</b>	<b>\$ 14,508,672.18</b>

\*Los Servicios Avanzados de Soporte (ACS), se prestan conforme a los Términos Generales de este Documento Informativo, el Suplemento S y el Anexo I.

Descripción de las Tarifas	Tarifa Neta
Tarifas de Servicio de Soporte Técnico para Software (Software Update License and Support)	\$31,122,334.04
Servicios Asistidos de Soporte (ACS)	\$14,508,672.18
Tarifa Neta	\$45,631,006.22
IVA 10%	\$7,300,961.00
<b>Tarifas Totales</b>	<b>\$52,931,967.22</b>

**Términos y Condiciones**

Salvo disposición expresa en contrario dentro del presente documento, los siguientes términos y condiciones son aplicables:

1. Con fecha 19 de mayo de 2016, El Instituto Mexicano del Seguro Social y Oracle de México, S.A. de C.V., formalizaron el Contrato No. P6M0342, que tuvo dentro de su objeto, la Renovación del Servicio de Soporte Técnico para el mismo número de licencias contratado mediante los instrumentos No. P150540, No. P250270, No. P350022 y No. P4M0344, de fecha 29 de julio de 2011, 21 de Marzo de 2012, 15 de Enero de 2013 y 25 de Abril de 2014, respectivamente, en los cuales constó la reducción del Servicio de Soporte Técnico para un determinado número de licencias de un mismo grupo, conforme a las solicitudes realizadas por El Instituto los días 29 de abril y 2 de Mayo ambas de 2011.
2. Tomando en cuenta lo anterior, y para efectos de las licencias BEA, Hyperion y Peoplesoft, se hace constar que la presente cotización constituye la renovación del servicio de soporte técnico para el mismo número de licencias contratadas mediante el contrato No. P6M0342 por lo que en caso de contar con su aceptación y posterior adjudicación a la presente oferta, se deberá entender que el Instituto se sujeta a las políticas del servicio de soporte técnico Oracle respectivo y con ello su abstención de seguir utilizando las licencias del mismo grupo que ya no son provistas de servicio de soporte técnico a través de esta cotización y en especial a no utilizar el servicio y el resultado del mismo para aquellas licencias que dejaron de soportarse a su solicitud quedando expresamente establecido que el incumplimiento a la presente condición, constituye no solo un incumplimiento a los términos y condiciones de la presente propuesta, sino a una violación a los derechos de propiedad intelectual de mi representada.
3. Cualesquiera licencias de programas computacionales, Servicios de Soporte Técnico, Servicios Asistidos de Soporte (ACS) u otros servicios de Oracle contenidos en el presente documento se prestarán de conformidad con el Documento de Términos Generales Oracle adjuntos al presente. Por lo anterior, Oracle exceptúa cualesquiera disposiciones de usted, que tengan por objetivo

PROBADO  
22-Feb-17  
ASISTENTE DE OPERACIONES  
Maribel Galindo Nuñez

ANEXO I  
DIVISION DE CONTRATOS  
60388

X

establecer términos o condiciones, ya sea de licenciamiento o servicio, según los cuales Oracle proporcionará los productos y servicios aquí contemplados/incluidos.

4. El presente documento incluye los siguientes Términos Generales y los siguientes Suplementos:
  - El Servicio de licenciamiento y su soporte Técnico así como el Soporte Técnico de las Licencias con las que ya cuenta el Instituto se ofrecen conforme al Suplemento P-Programas.
  - Los Servicios Asistidos de Soporte se ofrecen conforme al Suplemento S - Servicios.
5. **Precios / Tarifas.** Los precios referidos en la presente se encuentran expresados en pesos moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, y no incluyen el Impuesto al Valor Agregado.
6. **Vigencia de los Términos y Precio del Documento.** Este documento estará vigente hasta el 24 de Marzo de 2017.
7. El Servicio de Soporte Técnico está compuesto de servicios anuales de soporte que usted haya solicitado. Las tarifas para los Servicios de Soporte Técnico serán devengadas y pagaderas en una sola exhibición. El Servicio de Soporte Técnico adquirido por medio del documento de pedido o contrato correspondiente estará vigente hasta el 31 de Diciembre de 2017. El Soporte Técnico estará vigente desde el momento de envío o a la Fecha de Entrada en Vigencia del contrato correspondiente si no se requiere envío.

Los servicios de Soporte Técnico se proporcionan conforme a nuestras políticas de Soporte Técnico vigentes al momento de prestación de los servicios, mismas que están sujetas a cambio; sin embargo, Oracle no reducirá materialmente el nivel de los servicios proporcionados para programas con soporte durante el periodo para el cual se hayan pagado las tarifas por soporte técnico. Las políticas más recientes las puede encontrar en el web en la dirección <http://www.oracle.com/support>. El IMSS podrá solicitarnos la última versión de estas políticas.

Con relación a los niveles de severidad descritos en la política de Soporte Técnico para el software, el tiempo de atención ahí descrito no implica la solución del incidente debido a que la solución pudiera implicar desarrollo de software adicional por parte del fabricante, entre otras acciones a ejecutar por parte del IMSS.

8. Incluir en los contratos y/o documentos de pedido la siguiente leyenda para ser validados por Oracle de México S.A. de C.V.:

"Los Términos Generales establecidos en la cotización de fecha 22 de Febrero de 2017, que consta de 30 páginas, misma que fue recibida por el Instituto Mexicano del Seguro Social en fecha \_\_\_\_\_, forma parte integrante de este contrato como si a la letra se insertase como Anexo \_\_ del presente."

Referencia de los Términos Generales: MX - OMA - GTv072814 - Pv072814 - Sv072814

### TÉRMINOS GENERALES

Estos Términos Generales ("Términos Generales") forman parte de este documento presentado por Oracle de México S.A. de C.V. ("Oracle"). Para efectuar órdenes conforme a estos Términos Generales, al menos un Suplemento (según se define a continuación) debe incorporarse a estos Términos Generales.

**A** **PROBAD** **O**  
22-Feb-17  
GOVERNAMENTO DE COAHUILA  
Secretaría de Justicia y Fomento

5

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

00410



Si un término sólo resulta aplicable a un Suplemento en particular, dicho término se aplicará exclusivamente a ese Suplemento si y/o cuando dicho Suplemento quede incorporado a estos Términos Generales.

## 1. DEFINICIONES

1.1 **"Hardware"** se refiere a los equipos de computación, incluidos sus componentes, opciones y repuestos.

1.2 **"Software Integrado"** se refiere al software o código programable que (a) se encuentra incorporado o integrado en el Hardware y permite la funcionalidad del mismo, o bien (b) es suministrado de forma específica a Usted por Oracle en virtud del Suplemento H y está expresamente enumerado (i) en la documentación adjunta, (ii) en una página web de Oracle, o bien (iii) a través de un mecanismo que facilita la instalación para ser usado con Su Hardware. El Software Integrado no incluye, y Usted no tiene derechos sobre (a) el código o la funcionalidad para servicios de diagnóstico, mantenimiento, reparación o soporte técnico; o bien (b) aplicaciones, sistemas operativos, herramientas de desarrollo con licencia independiente o software de administración de sistemas u otro código cuya licencia Oracle otorgue por separado. Respecto de determinado Hardware, el Software Integrado incluye las Opciones de Software Integrado (según se definen en el Suplemento H) cuyo pedido se efectúa por separado.

1.3 **Términos de Licencia y Servicios Oracle** se refieren a estos Términos Generales (incluidas sus modificaciones) y todos los Suplementos incorporados a los mismos (incluidas las modificaciones a dichos Suplementos incorporados). Los Términos de Licencia y Servicios Oracle regula el uso que Usted haga de los Productos y las Ofertas de Servicio solicitados a Oracle o a un distribuidor autorizado.

1.4 **"Sistema Operativo"** se refiere al software que administra el Hardware para los Programas y otro software.

1.5 **"Productos"** se refiere a los Programas, el Hardware, el Software Integrado y el Sistema Operativo.

1.6 **"Programas"** se refiere (a) al software que pertenezca o sea distribuido por Oracle y que Usted haya pedido conforme al Suplemento P, (b) a la Documentación del Programa y (c) a las actualizaciones del Programa adquiridas a través del soporte técnico. Los Programas no incluyen Software Integrado ni Sistema Operativo alguno.

1.7 **"Documentación del Programa"** se refiere a los manuales de uso e instalación del Programa. La Documentación del Programa puede ser entregada junto con los Programas. Usted puede acceder a la documentación en línea en <http://oracle.com/contracts>.

1.8 **"Suplemento"** se refiere a todos los Suplementos de Oracle de estos Términos Generales que se identifican en la Sección 2.

**APROBADO**  
22-Feb-17  
REGISTRACION DE OPERACIONES  
Mercedes Gálvez Navarro

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**  
100401

1.9 "Términos por Separado" se refiere a los términos de licencia por separado que se especifican en la Documentación del Programa, archivos de lectura "readme" o archivos de aviso y que son aplicables a la Tecnología de Terceros con Licencia por separado.

1.10 "Tecnología de Terceros con Licencia por separado" se refiere a la tecnología de terceros cuya licencia se otorga en virtud de Términos por separado y no conforme a los Términos de Licencia y Servicios Oracle

1.11 "Servicios Ofrecidos" se refiere a los servicios de soporte técnico, educación, alojamiento/subcontratación, servicios en la nube (Servicios Cloud), servicios de consultoría, servicios de soporte avanzado al cliente, u otros servicios que Usted haya solicitado. Estas Ofertas de Servicios se describen en mayor detalle en el Suplemento correspondiente.

2.12 "Usted" y "Su" se refiere a la entidad a la cual ha sido presentado este documento del cual forman parte los presentes Términos de Licencia y Servicios Oracle.

## 2. PLAZO DE LOS TÉRMINOS DE LICENCIA Y SERVICIOS ORACLE Y SUPLEMENTOS APLICABLES

Estos términos tendrán validez para la orden o contrato al que estos términos acompañen o hagan referencia.

A partir de la Fecha de Entrada en Vigencia, los siguientes Suplementos quedan incorporados a los Términos de Licencia y Servicios Oracle

**Suplemento P – Programas y Suplemento M – Managed Cloud Services.**

Los Suplementos establecen términos y condiciones específicamente aplicables a ciertos tipos de ofertas de Oracle que pueden ser diferentes a estos Términos Generales, o bien complementarios.

## 3. SEGMENTACIÓN

La compra de Productos y de Servicios relacionados Ofrecidos u otros Servicios Ofrecidos constituyen ofertas independientes y separadas de otras órdenes de Productos y de Servicios relacionados Ofrecidos u otros Servicios Ofrecidos que usted pueda recibir o haya recibido de Oracle. Usted entiende que puede comprar Productos y Servicios relacionados Ofrecidos u otros Servicios Ofrecidos independientemente de otros Productos y de Servicios Ofrecidos. Su obligación de pago en concepto de (a) cualesquiera Productos y Servicios relacionados Ofrecidos no está supeditada a la prestación de otros Servicios Ofrecidos o la entrega de otros Productos, o bien (b) otros Servicios Ofrecidos no están supeditados a la entrega de Productos o la prestación de otros Servicios Ofrecidos o Servicios adicionales.

## 4. PROPIEDAD

Oracle o sus licenciantes retienen y se reservan la titularidad y los derechos de propiedad intelectual sobre los Programas, el Sistema Operativo, el Software Integrado y sobre todo aquello que fuera desarrollado o entregado en virtud de los Términos de Licencia y Servicios Oracle

## 5. INDEMNIZACIÓN

5.1 De conformidad con lo establecido en las secciones 5.5, 5.6 y 5.7 a continuación, si un tercero efectúa una reclamación ya sea en contra de Usted o de Oracle ("Receptor", término que puede referirse a Usted o a Oracle dependiendo de quién sea la parte que recibe el Material), que cualquier información, diseño, especificación, instrucción, software, datos, hardware, o material (en conjunto, el "Material") proporcionado ya sea por Usted o por Oracle (el "Proveedor", término que puede referirse a Usted o a Oracle dependiendo de quién sea la parte que proporciona el Material) y utilizado por el Receptor infringe los derechos de propiedad intelectual de dicho tercero, el Proveedor, a su propio costo y cargo, defenderá al Receptor frente a la reclamación e indemnizará a este último por los daños, responsabilidad, costos y gastos que la autoridad judicial correspondiente determine a favor del tercero como resultado de la reclamación, o del convenio conciliatorio acordado por el Proveedor, siempre y cuando el Receptor:

- a. notifique al Proveedor de inmediato y por escrito, dentro de un plazo máximo de 30 días después de que el Receptor reciba la notificación de la reclamación (o antes si fuera exigido por la ley aplicable);
- b. otorgue al Proveedor el control absoluto de la defensa y de cualquier transacción o negociación conciliatoria; y
- c. otorgue al Proveedor la información, autoridad, facultades y la asistencia necesaria que éste requiera para defender o conciliar la reclamación.

5.2 Si el Proveedor considera o se determina que cualquier Material podría haber infringido los derechos de propiedad intelectual de un tercero, el Proveedor tendrá la opción de modificar el Material para que cese la infracción (siempre y cuando conserve sustancialmente su utilidad o funcionalidad), u obtener una licencia que permita la continuidad del uso del Material. En caso de que dichas alternativas no fueran comercialmente razonables, el Proveedor podrá dar por terminada la licencia y exigir la devolución del Material respectivo, como así también reembolsar las tarifas que el Receptor haya pagado a la otra parte por el mismo y, en caso de que Oracle fuera el Proveedor de un Programa que infringe dichos derechos, todas las tarifas de soporte técnico que Usted haya pagado a Oracle por adelantado y que no haya utilizado respecto de la licencia del Programa que infringe dichos derechos. Si dicha devolución afectara materialmente la capacidad de Oracle para cumplir con sus obligaciones en virtud de la orden correspondiente, Oracle podrá, a su discreción y mediante notificación por escrito cursada con 30 días de anticipación, dar por terminada la orden.

5.3. No obstante las disposiciones de la sección 5.2, y únicamente con respecto al hardware, si el Proveedor considera o se determina que el hardware (o parte del mismo) podría haber infringido los derechos de propiedad intelectual de un tercero, el Proveedor tendrá la opción de reemplazar o modificar el hardware (o parte del mismo) para que no infrinja tales derechos (siempre y cuando conserve sustancialmente su utilidad o funcionalidad), u obtener un derecho que permita la continuidad de su uso. En caso de que dichas alternativas no fueran comercialmente razonables, el Proveedor podrá remover el hardware respectivo (o parte del mismo) y reembolsar el valor neto en libros y, en caso de que Oracle fuera el Proveedor del Hardware que infringe dichos derechos, todas

las tarifas de soporte técnico que Usted haya pagado a Oracle por adelantado y que no haya utilizado respecto del Hardware.

5.4 En caso de que el Material constituya Tecnología de Terceros con Licencia por Separado y los Términos por Separado relacionados no permitan la terminación de la licencia, en lugar de dar por terminada la licencia correspondiente al Material, Oracle podrá dar por terminada la licencia, y exigir la devolución, del Programa relacionado con dicha Tecnología de Terceros con Licencia por Separado y reembolsará las tarifas de licencia de Programas que Usted haya pagado a Oracle por la

licencia del Programa y todas las tarifas de soporte técnico que Usted haya pagado a Oracle por adelantado y que no haya utilizado respecto de dicha licencia del Programa.

5.5 Siempre que Usted sea un suscriptor actual de los servicios de soporte técnico de Oracle para el Sistema Operativo (por ejemplo, Oracle Premier Support para Sistemas, Oracle Premier Support para Sistemas Operativos, o bien Oracle Linux Premier Support), entonces para el período de tiempo en que Usted era un suscriptor de los respectivos servicios de soporte técnico de Oracle (a) el término "Material" mencionado en la sección 5.1 precedente incluirá el Sistema Operativo y el Software Integrado y cualesquiera Opciones de Software Integrado que hayan sido licenciados a Usted y (b) el término "Programa(s)" mencionado en la sección 5 queda reemplazado por el término "Programa(s) o el Sistema Operativo o el Software Integrado o las Opciones de Software Integrado (según corresponda)" (es decir, Oracle no lo indemnizará a Usted por el uso que Usted haya hecho del Sistema Operativo y/o el Software Integrado y/o las Opciones de Software Integrado cuando Usted no era un suscriptor de los respectivos servicios de soporte técnico de Oracle). Sin perjuicio de lo antes mencionado, con respecto únicamente al sistema operativo Linux, Oracle no lo indemnizará a Usted por Materiales que no formen parte de los archivos cubiertos por Oracle Linux según se definen en <http://www.oracle.com/us/support/library/enterprise-linux-indemnification-069347.pdf>.

5.6 El Proveedor no indemnizará al Receptor si este último modifica el Material o lo utiliza fuera del alcance de uso identificado en la documentación del usuario del Proveedor, o si el Receptor utiliza una versión del Material que ha sido reemplazada, y la reclamación por infracción hubiera podido evitarse usando una versión no alterada o actualizada del Material que le haya sido provista al Receptor, o si el Receptor continúa utilizando el Material respectivo con posterioridad a la terminación de la licencia de uso correspondiente a dicho Material. El Proveedor no indemnizará al Receptor en la medida en que la reclamación por infracción se base en información, diseños, especificaciones, instrucciones, software, datos o materiales no suministrados por el Proveedor. Oracle no lo indemnizará a Usted por cualquier parte de la reclamación por infracción de derechos que se originen en la combinación de cualquier Material con productos o servicios no proporcionados por Oracle. Únicamente con respecto a la Tecnología de Terceros con Licencia por Separado que forme parte o se requiera para utilizar un Programa y que se utilice: (a) sin modificaciones; (b) como parte de un Programa o según sea necesario para utilizarlo; y (c) de conformidad con la licencia otorgada para el Programa respectivo y los demás términos y condiciones estipulados en los Términos de Licencia y Servicios Oracle, Oracle lo indemnizará a Usted por reclamaciones fundadas en la infracción de Tecnología de Terceros con Licencia por Separado en la misma medida en que Oracle esté obligada a indemnizar por la infracción de derechos respecto del Programa conforme a los Términos de Licencia y Servicios Oracle, Oracle no lo indemnizará a Usted por una infracción de derechos generada por Sus acciones en contra de terceros si el o los Programa(s) que Usted ha recibido y utilizado de conformidad con los Términos de Licencia y Servicios Oracle de otro modo no infringiría(n) los derechos de propiedad intelectual de terceros. Oracle no lo indemnizará a Usted por

**A**PROBADO  
22-Feb-17  
OPERACIONES DE SOFTWARE  
Walter Galindo Nieto

**ANEXOS**  
9  
**DIVISION DE CONTRATOS**

reclamaciones fundadas en la infracción de derechos de propiedad intelectual que sean de Su conocimiento en el momento en que se obtienen los derechos de licencia.

5.7 La presente sección establece los recursos exclusivos de las partes respecto de cualquier reclamo o daños originados en la infracción de derechos.

## 6. TERMINACIÓN

6.1 Si cualquiera de las partes incumple un término material de los Términos de Licencia y Servicios Oracle y no corrige el incumplimiento en un plazo de 30 días a partir de la notificación por escrito a tal efecto, la parte responsable del incumplimiento se encontrará en falta y la parte afectada podrá dar por terminados los Términos de Licencia y Servicios Oracle. Si Oracle da por terminados los Términos de Licencia y Servicios Oracle en virtud de lo establecido en el párrafo precedente, Usted deberá pagar dentro del plazo de 30 días todas las cantidades que se hayan acumulado hasta la fecha de la terminación, así como las sumas pendientes de pago por Productos ordenados y/u Servicios Ofrecidos recibidas conforme a los Términos de Licencia y Servicios Oracle, más los impuestos y gastos relacionados. Excepto por el no pago de tarifas, la parte afectada podrá, a su exclusiva discreción, conceder una prórroga de 30 días mientras la parte que incumple continúe realizando esfuerzos razonables para subsanar el incumplimiento. Usted acepta que en caso de hallarse en incumplimiento en virtud de los Términos de Licencia y Servicios Oracle, no podrá utilizar los Productos o los Servicios Ofrecidos que hayan sido ordenados.

6.2 Si Usted ha utilizado un contrato de la División de Financiamiento de Oracle (Oracle Financing Division –“OFD”) para pagar las tarifas adeudadas conforme a una orden y se encuentra en incumplimiento de dicho contrato, Usted no podrá utilizar los Productos y/o los Servicios Ofrecidos que estén sujetos a dicho contrato.

6.3 Las disposiciones que continuarán en vigencia con posterioridad a la terminación o el vencimiento son aquellas referidas a la limitación de responsabilidad, indemnización, pago y las demás cláusulas que por su naturaleza se pretende que subsistan.

## 7. TARIFAS E IMPUESTOS; PRECIOS, FACTURACIÓN Y OBLIGACIÓN DE PAGO

7.1 Todas las tarifas pagaderas a Oracle serán exigibles dentro del plazo de 20 días a partir de la fecha de la factura. Usted acepta pagar cualquier impuesto sobre las ventas, al valor agregado u otros impuestos similares exigidos por la ley aplicable que Oracle deba pagar basado en los Productos y/o los Servicios Ofrecidos que Usted haya ordenado, a excepción de los impuestos basados en los ingresos de Oracle. Asimismo, Usted reembolsará a Oracle los gastos razonables relacionados con la prestación de los Servicios Ofrecidos.

7.2 Usted entiende que podrá recibir varias facturas por los Productos y los Servicios Ofrecidos que Usted haya ordenado. Las facturas le serán presentadas a Usted conforme a la Política de Estándares de Facturación de Oracle, que puede consultar en <http://oracle.com/contracts>.

APROBADO  
22-Feb-17  
REGISTRAR-PROFESIONALES  
Martín Calleja Navarro

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS  
10

00403

## 8. CONFIDENCIALIDAD

8.1 En virtud de los Términos de Licencia y Servicios Oracle, cada una de las partes puede tener acceso a información confidencial de la otra parte ("Información Confidencial"). Cada parte acuerda revelar exclusivamente aquella información que sea necesaria para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los Términos de Licencia y Servicios Oracle. La Información Confidencial quedará limitada a los términos y los precios en virtud de los Términos de Licencia y Servicios Oracle, así como a toda información claramente identificada como confidencial en el momento de su revelación.

8.2 La Información Confidencial de una de las partes no incluirá información que: (a) es o llegue a ser parte del dominio público por causa distinta de la acción u omisión de la otra parte; (b) estuviera en posesión legítima de la otra parte antes de su revelación y que la otra parte no la hubiera obtenido directa o indirectamente de la parte reveladora; (c) sea legítimamente revelada a la otra parte por un tercero sin restricciones respecto de tal revelación; o bien (d) sea desarrollada en forma independiente por la otra parte.

8.3. Cada una de las partes se comprometen a no revelar la Información Confidencial de la otra parte a terceros que no sean los mencionados en la siguiente oración por un período de tres años contados a partir de la fecha de revelación de la Información Confidencial por la parte reveladora a la parte receptora. Las partes podrán revelar la Información Confidencial únicamente a aquellos empleados o representantes o subcontratistas a quienes se les exija protegerla contra la revelación no autorizada de acuerdo con un nivel de protección no menor al establecido en virtud de los Términos de Licencia y Servicios Oracle. Ninguna disposición del presente impedirá que las partes revelen los términos o precios conforme a los Términos de Licencia y Servicios Oracle o las órdenes presentadas en virtud de los Términos de Licencia y Servicios Oracle en cualquier procedimiento legal que surja en virtud o como consecuencia de los Términos de Licencia y Servicios Oracle ni que revelen la Información Confidencial a cualquier entidad gubernamental cuando así lo exija la ley.

## 9. TOTALIDAD DEL CONTRATO

9.1 Usted acepta que los Términos de Licencia y Servicios Oracle, la información que se incorpora por referencia por escrito en los Términos de Licencia y Servicios Oracle (incluyendo cualquier referencia a información contenida en páginas de Internet o a websites o a políticas), junto con la orden correspondiente, constituyen la totalidad del contrato respecto de los Productos y/o Servicios Ofrecidos que Usted ordene y reemplazan a todos los contratos o declaraciones anteriores o contemporáneos, sean escritos o verbales, relacionados con dichos Productos y/o Servicios Ofrecidos.

9.2 Queda expresamente convenido que los Términos de Licencia y Servicios Oracle y cualquier orden Oracle prevalecerán sobre los términos incluidos en cualquier orden de compra, portal de contrataciones en Internet o cualquier documento similar que no sea de Oracle y ninguno de los términos incluidos en tal orden de compra, portal o documento similar que no sea de Oracle será aplicable a los Productos y/o los Servicios Ofrecidos ordenados. En caso de contradicción entre los términos de cualquier Suplemento y los incluidos en estos Términos Generales, el Suplemento prevalecerá. En caso de contradicción entre los términos de una orden Oracle y los Términos de Licencia y Servicios Oracle, la orden Oracle prevalecerá. Los Términos de Licencia y Servicios Oracle y las órdenes Oracle no pueden modificarse, y los derechos y restricciones no estarán sujetos a modificaciones o renunciadas, a menos que medie un documento por escrito suscrito o aceptado en línea.

A PROBAD O  
22-Feb-17  
COMISIONADOS DE CONTRATOS  
Mauricio Valdez Navarro

11  
DIVISION DE CONTRATOS  
00466

a través de la Tienda de Oracle por los representantes autorizados de las partes. Toda notificación requerida en virtud del Contrato deberá ser cursada a la otra parte por escrito.

**10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO O CONSECUENTE O POR LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE INGRESOS, INFORMACIÓN O USO DE INFORMACIÓN. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE ORACLE POR CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO CONFORME A O RELACIONADO CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE LICENCIA Y SERVICIOS ORACLE O SU ORDEN, YA SEA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, O DE OTRA NATURALEZA, ESTARÁ LIMITADA AL MONTO DE LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO A ORACLE CONFORME AL SUPLEMENTO QUE DÉ ORIGEN A LA RESPONSABILIDAD, Y SI DICHA DAÑOS Y PERJUICIOS FUERAN CONSECUENCIA DEL USO QUE USTED HAGA DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS OFRECIDOS, DICHA RESPONSABILIDAD ESTARÁ LIMITADA A LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO A ORACLE POR EL PRODUCTO O LOS SERVICIOS OFRECIDOS DEFICIENTES QUE DEN ORIGEN A LA RESPONSABILIDAD.

**11. EXPORTACIÓN**

Las leyes y reglamentaciones en materia de exportación de los Estados Unidos de América y otras normas y reglamentaciones locales pertinentes en materia de exportación son aplicables a los Productos. Usted acepta que dichas leyes de exportación regulan el uso que Usted haga de los Productos (incluidos los datos técnicos) y los entregables de los Servicios Ofrecidos en virtud de los Términos de Licencia y Servicios Oracle. Usted acepta cumplir con dichas leyes y reglamentaciones en materia de exportación antes mencionadas (entre ellas, las regulaciones "deemed export" y "deemed re-export"). Usted acepta que, ni los datos, ni la información, ni los Productos, ni cualquier material derivado de los Servicios Ofrecidos (o producto directo de los mismos), serán exportados directa o indirectamente en violación de estas leyes, o serán utilizados para cualquier propósito prohibido por dichas leyes, incluyendo, pero no limitado a la proliferación de armas nucleares, químicas o biológicas, o el desarrollo de tecnología de misiles. Usted deberá incluir la siguiente advertencia en las listas de empaque, facturas comerciales, documentación de embarque o envío y otros documentos relacionados con la transferencia, exportación o re-exportación de los Productos y cualesquiera entregables en virtud de los Servicios Ofrecidos: "Estos bienes, tecnología, software o hardware [entre ellos, cualquier Software Integrado y Sistema(s) Operativo(s)] fueron exportados de acuerdo con los Regulaciones de la Administración de Exportaciones de los Estados Unidos de América [U.S. Export Administration Regulations] y las leyes aplicables en materia de exportación. Cualquier cambio al envío de los mismos que sea contrario a la ley de los Estados Unidos está prohibido."

**12. FUERZA MAYOR**

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones si ello fuera causado por: actos de guerra, hostilidad o sabotaje; actos de fuerza mayor; pandemias, interrupción de los servicios de telecomunicaciones, Internet o electricidad que no sean causados por la parte obligada; restricciones de gobierno (incluida la prohibición o cancelación de cualquier exportación, importación u otro tipo de licencia); cualquier otro acontecimiento fuera del

**A** PROBAD **O**  
22-Feb-17  
Asesoría y Servicios de Contratos  
Maribel Galicia Navarro

COMISION DE CONTRATOS  
60407

*M*

*X*

control razonable de la parte obligada. Ambas partes emplearán esfuerzos razonables para atenuar los efectos de un acontecimiento de fuerza mayor. Si tales acontecimientos continúan durante más de 30 días, cualquiera de las partes podrá cancelar los Servicios Ofrecidos pendientes de ejecución o las órdenes afectadas mediante notificación por escrito. Esta sección no excluye a las partes de la obligación de adoptar medidas razonables para seguir sus procedimientos normales de recuperación de desastres ni de Su obligación de pagar por los Productos y los Servicios Ofrecidos que fueron ordenados o entregados.

### 13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los Términos de Licencia y Servicios Oracle se regirán conforme a las leyes sustantivas y procesales de México. Usted y Oracle acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes del Distrito Federal, para cualquier controversia relacionada con estos Términos de Licencia y Servicios Oracle.

### 14. NOTIFICACIONES

Si Usted tiene alguna controversia con Oracle o si Usted desea enviar una notificación conforme a la sección de Indemnización incluida en estos Términos Generales, o si Usted se encuentra sujeto a algún procedimiento de concurso mercantil, quiebra o insolvencia u otro procedimiento legal similar, Usted deberá notificar dicha circunstancia de inmediato por escrito a: (i) Oracle de México, S.A. de C.V. en Montes Urales No. 470 PB, Lomas de Chapultepec, 11000 México, D.F., Atención – Director Legal, y (ii) Oracle Latinoamérica, 6505 Blue Lagoon Drive, Suite 400, Miami, Florida 33126, Atención - General Counsel, Departamento Legal.

### 15. CESIÓN

Usted no podrá ceder los Términos de Licencia y Servicios Oracle ni otorgar o transferir los Programas, el Sistema Operativo, el Software Integrado y/o cualesquiera Servicios Ofrecidos, ni derecho o interés alguno sobre los mismos, a otra persona natural o jurídica. Si Usted otorga un gravamen sobre los Programas, el Sistema Operativo, el Software Integrado y/o cualesquiera entregables en virtud de los Servicios Ofrecidos, el titular de dicho gravamen no tendrá derecho a usar ni transferir los Programas, el Sistema Operativo, el Software Integrado y/o cualesquiera entregables de los Servicios Ofrecidos. Si Usted decide financiar Su adquisición de Productos y/o Servicios Ofrecidos, Usted deberá sujetarse a las políticas de financiamiento de Oracle que pueden consultarse en <http://oracle.com/contracts>. Lo anterior no podrá interpretarse como limitación de los derechos que Usted tenga con respecto al sistema operativo Linux, tecnología de terceros o Tecnología de Terceros con Licencia por separado cuya licencia se haya otorgado conforme a licencias de código abierto o términos de licencia similares.

### 16. OTRAS DISPOSICIONES

16.1 Oracle es un contratista independiente y las partes aceptan que no existe relación alguna de sociedad, asociación, empresa conjunta [*joint venture*] ni relación de agencia o representación alguna entre ellas. Usted y Oracle serán responsables de los pagos a sus respectivos empleados, incluidos los seguros e impuestos relacionados con el empleo.

A PROBAD O  
22-Feb-17  
Oracle de México, S.A. de C.V.  
Montes Urales 470 P.B.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS  
60408



16.2 En caso de que cualquier término de los Términos de Licencia y Servicios Oracle fuese considerado inválido o ineficaz, las demás disposiciones del mismo permanecerán en vigencia y dicho término(s) será(n) reemplazado(s) por otros términos que sean consistentes con el objeto y la finalidad de los Términos de Licencia y Servicios Oracle

16.3 Con excepción de las acciones derivadas por falta de pago o infracción de los derechos de propiedad intelectual de Oracle, ninguna de las partes podrá interponer otra acción, independientemente de su forma, que surja en virtud o como consecuencia de los Términos de Licencia y Servicios Oracle después de los dos años siguientes a que dicha acción se origine.

16.4 Los Productos y los entregables de los Servicios Ofrecidos no están diseñados ni específicamente destinados para ser utilizados en plantas nucleares u otras aplicaciones riesgosas. Usted acepta que será responsable de garantizar el uso seguro de los Productos y los entregables de los Servicios Ofrecidos en tales aplicaciones.

16.5 Usted tiene pleno conocimiento que los distribuidores autorizados de Oracle así como aquellos terceros que Usted contrate para la prestación de servicios de consultoría, son independientes de Oracle y no son representantes o agentes de ésta. Oracle no es responsable ni estará obligada bajo ningún supuesto por las acciones de dichos distribuidores o terceros salvo que (i) el distribuidor autorizado esté prestando servicios como subcontratista de Oracle de conformidad a una orden efectuada conforme a los Términos de Licencia y Servicios Oracle y (ii) sólo en la misma medida en que Oracle sería responsable por el desempeño de los recursos de Oracle en virtud de dicha orden.

## SUPLEMENTO P

Este Suplemento de Programas (este "Suplemento P") constituye un Suplemento de los Términos Generales referidos precedentemente. Los Términos Generales y este Suplemento P, en conjunto con cualesquiera otros Suplementos que hagan referencia a los Términos Generales, constituyen los Términos de Licencia y Servicios Oracle. Este Suplemento P terminará en forma simultánea con los Términos Generales.

### 1. DEFINICIONES

1.1 "Fecha de Inicio" se refiere a la fecha de envío de los medios físicos o la fecha de entrada en vigencia de la orden si no se requiere el envío de los medios físicos.

1.2 Los términos escritos en mayúscula empleados pero no definidos en este Suplemento P tienen el mismo significado establecido en los Términos Generales.

### 2. DERECHOS OTORGADOS

2.1 Una vez que Oracle acepte Su orden, Usted tiene un derecho limitado, perpetuo (salvo que se especifique lo contrario en la orden), no exclusivo, no cedible y libre de regalías para usar los Programas, así como el derecho de recibir Servicios relacionados Ofrecidos con los Programas que Usted haya ordenado únicamente para Sus propias operaciones internas de negocio y sujeto a los Términos de Licencia y Servicios Oracle, entre ellos las definiciones y disposiciones estipuladas en la orden y la Documentación del Programa. En caso de aceptación, Oracle así se lo notificará a Usted y tal notificación incluirá una copia de los Términos de Licencia y Servicios Oracle.

**A** **PROBADO** **O**  
22-Feb-17  
REGISTRADO EN EL INSTITUTO MEXICANO DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL DE MARCAS Y DENOMINACIONES DE ORIGEN  
Mexican Intellectual Property

**MEXICO**  
**DIVISION DE CONTRATOS**  
100403

2.2 Mediante el pago de los Servicios relacionados Ofrecidos con los Programas, Usted tiene un derecho limitado, perpetuo, no exclusivo, no cedible y libre de regalías para usar en Sus propias operaciones internas de negocio cualesquier material desarrollado por Oracle y entregado a Usted en virtud de este Suplemento P ("entregables"); no obstante, es posible que ciertos entregables estén sujetos a términos de licencia adicionales estipulados en la orden.

2.3 Usted podrá permitir que Sus agentes y contratistas (incluyendo, sin limitación a sus agentes externos o subcontratistas ) utilicen los Programas y entregables para Sus operaciones internas de negocio y Usted será responsable de que tales personas cumplan con los Términos Generales y este Suplemento P en relación con dicho uso. Respecto de los Programas que están específicamente diseñados para permitir la interacción entre Usted y Sus clientes y proveedores en fomento de Sus operaciones internas de negocio, dicho uso está permitido bajo los Términos Generales y este Suplemento P.

2.4 Usted podrá realizar un número suficiente de copias de cada Programa licenciado a Usted para Su uso y una copia de cada medio físico de cada Programa.

### 3. RESTRICCIONES

3.1 Los Programas pueden contener o requerir el uso de tecnología de terceros que se provee con los Programas. Oracle podrá incluir ciertos avisos dirigidos a Usted en la Documentación del Programa, en archivos de lectura "readme" o en los archivos de notificación relacionados con dicha tecnología de terceros. La tecnología de terceros es licenciada a Usted conforme los Términos de Licencia y Servicios Oracle o bien, si así se estipulara en la Documentación del Programa, archivos de lectura "readme" o archivos de notificación bajo Términos por Separado. Sus derechos de uso de Tecnología de Terceros con Licencia por Separado conforme a los Términos por Separado no están limitados de modo alguno por los Términos de Licencia y Servicios Oracle. No obstante, para mayor claridad, sin perjuicio de la existencia de un aviso, la tecnología de terceros que no constituya Tecnología de Terceros con Licencia por Separado se considerará parte de los Programas y es licenciada a Usted conforme a los Términos de Licencia y Servicios Oracle.

Si Usted está autorizado en virtud de una orden a distribuir los Programas, Usted debe incluir en la distribución todos los avisos y todo código fuente asociado correspondiente a la Tecnología de Terceros con Licencia por Separado, en la forma y en la medida en que dicho código fuente sea proporcionado por Oracle, y Usted deberá distribuir la Tecnología de Terceros con Licencia por Separado bajo Términos por Separado (en la forma y en la medida en que los Términos por Separado sean proporcionados por Oracle). No obstante lo anterior, Sus derechos sobre los Programas están limitados exclusivamente a los derechos otorgados en Su orden .

3.2 Usted no podrá:

- a. remover o modificar las marcas de cualquier Programa o los avisos referentes a los derechos de propiedad de Oracle o sus licenciantes;
- b. proporcionar los Programas o los materiales derivados de los Servicios Ofrecidos a disposición de terceros de cualquier modo para el uso en las operaciones de negocio de

**A PROBAD O**  
22-Feb-17  
ESTABLECIMIENTO DE CONTRATOS  
Hacienda Calles y Puentes

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS  
100410

dicho tercero (salvo que dicho acceso esté expresamente permitido por la licencia del Programa específico o los materiales de las Servicios Ofrecidos que usted ha adquirido);

c. realizar o permitir la ingeniería de reversa de los Programas (a menos que sea exigido por la ley para su interoperabilidad), desensamblaje o descompilación de los Programas (la prohibición anterior incluye pero no se limita a la revisión de estructuras de datos o materiales similares producidos por los Programas);

d. revelar los resultados de las pruebas de rendimiento "benchmark" de cualquier Programa sin el previo consentimiento de Oracle otorgado por escrito.

3.3 La prohibición de cesión o transferencia de los Programas o de cualquier interés o derecho sobre los mismos dispuesta en la sección 15 de los Términos Generales será aplicable a todos los Programas cuya licencia se otorga conforme a este Suplemento P, salvo en la medida en que dicha prohibición resultara inexigible de conformidad con la ley aplicable.

#### 4. PROGRAMAS A PRUEBA

Usted podrá ordenar Programas para prueba, u Oracle podrá incluir Programas adicionales en Su orden , los cuales Usted podrá utilizar únicamente con fines exclusivos de prueba y sin fines productivos. Usted no podrá usar los Programas para prueba para proveer o atender capacitación de terceros sobre el contenido y/o la funcionalidad de los Programas. Usted cuenta con un término de 30 días a partir de la Fecha de Inicio para evaluar estos Programas. Para utilizar cualquiera de estos Programas después del período de prueba de 30 días, Usted deberá obtener una licencia de uso para tales Programas de Oracle o de un distribuidor autorizado. Si Usted decide no obtener una licencia para dichos Programas luego del período de prueba de 30 días, Usted no podrá utilizar dichos Programas y deberá eliminarlos de inmediato de Sus sistemas informáticos. Los Programas licenciados con fines de prueba se otorgan "sin garantía alguna " y Oracle no brinda soporte técnico ni otorga garantías respecto de tales Programas.

#### 5. SOPORTE TÉCNICO

5.1 Para efectos de una orden, el Soporte Técnico consiste en servicios de soporte técnico anual para los programas que usted haya ordenado a Oracle o a un distribuidor autorizado. Si se ordena, el Soporte Técnico anual (incluyendo el primer año y todos los años subsecuentes) se prestará conforme a las políticas de Soporte Técnico de Oracle vigentes al momento en que se prestan los servicios de soporte técnico. Usted se compromete a cooperar con Oracle y a prestar el acceso, los recursos, los materiales, el personal, la información y los consentimientos que Oracle requiera para prestar los servicios de soporte técnico. Las políticas de soporte técnico de Oracle, son incorporadas en esta Sección P y se encuentran sujetas a cambios a discreción de Oracle; sin embargo, los cambios en las políticas Oracle no resultarán en una reducción material del nivel de los servicios de soporte técnico prestados para los Programas soportados durante el período por el que las tarifas de Soporte Técnico hayan sido pagadas. Usted deberá revisar dichas políticas antes de contratar los servicios de Soporte Técnico en la orden correspondiente. Usted puede obtener acceso a la última versión de estas políticas en: <http://oracle.com/contracts>.

5.2 El soporte técnico estará vigente en la Fecha de Inicio , salvo que se estipule lo contrario en Su orden . Si Usted efectuó una orden a través del Oracle Store, la fecha de entrada en vigencia será la fecha en que Su orden fue aceptada por Oracle.

**A** **PROBAD** **O**  
22-Feb-17  
ADMINISTRACION DE CONTRATOS  
Módulo Gestión Masivos

**ADMINISTRACION DE CONTRATOS**  
16-02-2017  
**DIVISION DE CONTRATOS**  
60411

5.3. La Licencia de Actualización de Programas y Soporte (o cualquier oferta posterior de soporte técnico para la Licencia de Actualización de Programas y Soporte ["SULS", por sus siglas en inglés: Software Update License & Support]) que usted haya adquirido con Su orden podrá ser renovada anualmente. Si Usted renueva el SULS para el mismo número de licencias para los mismos Programas, la tarifa de SULS correspondiente al primer y segundo año de renovación no aumentará en más de 4% por encima de las tarifas en dólares de los Estados Unidos de América o 6% por encima de la tarifas en Pesos pagadas por usted durante el año inmediatamente anterior. Si Su orden se efectúa por medio de un distribuidor autorizado, la tarifa de renovación de SULS correspondiente al primer año de renovación será aquella cotizada por el distribuidor autorizado a Usted ; la tarifa de renovación para el SULS correspondiente al segundo año de renovación no se incrementará en más de 4% por encima de las tarifas en dólares de los Estados Unidos de América o 6% por encima de la tarifas en Pesos pagadas por usted durante el año inmediatamente anterior.

5.4 Si Usted decide adquirir soporte técnico para cualquier licencia de Programa comprendida en un grupo de licencias, Usted deberá adquirir el soporte técnico al mismo nivel de soporte para todas las licencias comprendidas en dicho grupo de licencias. Usted puede discontinuar el soporte técnico para un subgrupo de licencias comprendidas en un grupo de licencias, solamente si Usted acepta dar por terminado tal subgrupo de licencias. Las tarifas de soporte técnico de las licencias restantes se fijarán de acuerdo con las políticas de soporte técnico vigentes a la fecha de la terminación. La definición de grupo de licencias de Oracle puede consultarse en las políticas de soporte técnico vigentes. Si Usted decide no adquirir soporte técnico, Usted no podrá actualizar las licencias de los Programas que no reciben soporte con nuevas versiones del Programa.

## 6. SERVICIOS RELACIONADOS OFRECIDOS CON LOS PROGRAMAS

Además del soporte técnico, Usted podrá ordenar un número limitado de Servicios relacionados Ofrecidos con los Programas conforme a este Suplemento P, según se enumeran en el documento de Servicios relacionados Ofrecidos con los Programas, disponible en <http://oracle.com/contracts>. Usted acepta brindar a Oracle toda la información, acceso y plena cooperación de buena fe que resulte razonablemente necesaria para que Oracle pueda proporcionar estos Servicios Ofrecidos y Usted deberá llevar a cabo los actos que, según se indique en la orden , se encuentran bajo Su responsabilidad. Si durante la prestación de estos Servicios Ofrecidos Oracle requiere el acceso a productos de otros proveedores que forman parte de Su sistema, Usted será responsable de adquirir dichos productos y los derechos de licencia correspondientes que resulten necesarios para que Oracle acceda a tales productos en Su nombre. Los Servicios Ofrecidos pueden estar relacionadas con Su licencia de uso de Programas que pertenezcan o sean distribuidos por Oracle y que Usted adquiera en virtud de una orden por separado. El contrato referido en esa orden regula el uso que Usted realice de dichos Programas.

## 7. GARANTÍAS, RENUNCIAS Y RECURSOS EXCLUSIVOS

7.1 Oracle garantiza que un Programa licenciado a Usted operará, en todos sus aspectos materiales tal como se describe en la Documentación del Programa aplicable por el periodo de un año contado a partir de la entrega (ej. por envío físico o descarga electrónica). Usted deberá notificar a Oracle cualquier deficiencia relacionada con esta garantía de Programas dentro del término de un año a partir de la entrega. Oracle también garantiza que los servicios de soporte técnico y los Servicios Relacionados Ofrecidos con los Programas (tal como se describen en la

A PROBAD O  
22-Feb-17  
ARMAD YACENI RECONSTRUCION  
Martín Guillén Navarro

PROBADO  
DIVISION DE CONTRATOS  
100412  
#

sección 6 precedente) ordenados y prestados en virtud de este Suplemento P serán prestados de manera profesional conforme a los estándares de la industria. Usted deberá notificar a Oracle cualquier deficiencia relacionada con la garantía de los servicios de soporte técnico o de los Servicios Relacionados Ofrecidos con los Programas dentro de un plazo de 90 días contados a partir de la prestación del servicio de soporte técnico deficiente o de los Servicios Relacionados Ofrecidos con los Programas deficientes.

**7.2 ORACLE NO GARANTIZA QUE LOS PROGRAMAS FUNCIONARÁN LIBRES DE ERRORES O EN FORMA ININTERRUMPIDA, O QUE ORACLE CORREGIRÁ TODOS LOS ERRORES DE LOS PROGRAMAS.**

**7.3 SI SE PRODUJERA CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS ARRIBA MENCIONADAS, SU RECURSO EXCLUSIVO Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ORACLE SERÁ LA SIGUIENTE: (A) LA CORRECCIÓN DE LOS ERRORES DE LOS PROGRAMAS QUE CAUSEN EL INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA; O SI ORACLE NO PUEDE CORREGIR SUBSTANCIALMENTE LOS ERRORES DE LA LICENCIA DEL PROGRAMA APLICABLE DE FORMA COMERCIALMENTE RAZONABLE, USTED PODRÁ DAR POR TERMINADA SU LICENCIA DE PROGRAMA Y OBTENER EL REEMBOLSO DE LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO A ORACLE POR LA LICENCIA DEL PROGRAMA Y CUALQUIER TARIFA DE SOPORTE TÉCNICO CON RESPECTO A LA LICENCIA DEL PROGRAMA PAGADA POR ADELANTADO Y QUE USTED NO HAYA UTILIZADO; O (B) LA NUEVA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS OFRECIDOS CON EL PROGRAMA QUE FUERAN DEFICIENTES; O , SI ORACLE NO PUDIERA CORREGIR SUBSTANCIALMENTE LA DEFICIENCIA DE UN MODO COMERCIALMENTE RAZONABLE, USTED PODRÁ DAR POR TERMINADO LOS SERVICIOS RELACIONADOS OFRECIDOS CON LOS PROGRAMAS QUE FUERAN DEFICIENTES Y OBTENER EL REEMBOLSO DE LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO A ORACLE POR TALES SERVICIOS RELACIONADOS OFRECIDOS CON LOS PROGRAMAS QUE FUERAN DEFICIENTES.**

**7.4 HASTA DONDE NO LO PROHIBA LA LEY, ESTA GARANTÍA ES EXCLUSIVA Y NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS O CONDICIONES EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN Y ADECUACIÓN UN FIN PARTICULAR .**

## **8. AUDITORÍA**

Mediante notificación dada por escrito con 45 días de anticipación, Oracle podrá auditar Su uso de los Programas. Usted acepta cooperar con la auditoría de Oracle , y proporcionarle la asistencia y el acceso razonables a la información. Dicha auditoría no interferirá de forma injustificada con Sus actividades comerciales normales. Usted acepta pagar dentro de los 30 días siguientes a la notificación por escrito las tarifas aplicables a Su uso de los Programas en exceso de Sus derechos de licencia. Si Usted no paga , Oracle podrá dar por terminadas (a) los Servicios Relacionados Ofrecidos con los Programas (incluido el soporte técnico), (b) las licencias de Programas ordenadas en virtud de este Suplemento P y los contratos relacionados y/o (c) los Términos de Licencia y Servicios Oracle. Usted acepta que Oracle no será responsable de

**A PROBADO**  
22-Feb-17  
REGISTRADO EN  
Módulo Colaboradores

**RECEBIDO**  
**DIVISION DE CONTRATOS**  
00413

cualquiera de los costos que Usted haya incurrido como consecuencia de su cooperación con dicha auditoría.

## 9. LOGÍSTICA DE ORDENES

### 9.1 Entrega e instalación

9.1.1 Usted es responsable de la instalación de los Programas salvo que los Programas hayan sido preinstalados por Oracle en el Hardware que Usted compra en virtud de la orden, o salvo que Usted adquiera de Oracle servicios de instalación respecto de dichos Programas.

9.1.2 Oracle ha puesto a Su disposición para la descarga electrónica en el sitio web de entrega electrónica localizado en la siguiente URL de Internet: <http://edelivery.oracle.com> los Programas enumerados en la sección sobre Programas y Ofertas de Servicios de Soporte de Programas de la correspondiente orden. A través de la URL de Internet, Usted puede acceder y descargar electrónicamente en Su ubicación la versión de producción más reciente a partir de la fecha de entrada en vigencia de la orden correspondiente del software y la Documentación del Programa relacionada con cada Programa enumerado. Siempre que Usted haya mantenido de forma continua el soporte técnico para los Programas enumerados, Usted podrá seguir descargando los Programas y la Documentación del Programa relacionada. Tenga en cuenta que no todos los Programas están disponibles para todas las combinaciones de hardware/sistemas operativos. Para verificar la disponibilidad del Programa más reciente, consulte el sitio web de entrega electrónica que se indica más arriba. Usted reconoce que Oracle no tendrá obligaciones de entrega adicionales con respecto a los Programas en virtud de la orden correspondiente, descarga electrónica u otra causa.

9.1.3 En caso de ordenarse, Oracle entregará los medios físicos en la dirección de entrega indicada en la orden correspondiente. Usted acepta pagar los gastos correspondientes a los medios físicos y al envío. Los términos aplicables al envío para la entrega de medios físicos son los siguientes: "Punto de envío FCA" "Pre-pagado" y "Adicionales".

### 9.2 Territorio

Los Programas que se detalla(n) en la orden se utilizarán en los Estados Unidos Mexicanos.

### 9.3 Precios, facturación y obligación de pago

9.3.1 Al asumir obligaciones de pago en virtud de una orden, Usted acepta y reconoce que no se ha basado en la disponibilidad futura de cualquier Programa o actualizaciones. No obstante, (a) si Usted ordena soporte técnico, la oración precedente no eximirá a Oracle de su obligación de prestar dicho soporte técnico en virtud de los Términos de Licencia y Servicios Oracle, si se encuentra disponible y cuando ello ocurra, de conformidad con las políticas de soporte técnico de Oracle que entonces se encuentren vigentes, y (b) la oración precedente no modifica los derechos que a Usted se le otorgan en virtud de una orden y de los Términos de Licencia y Servicios Oracle.

9.3.2 Las tarifas correspondientes a los Programas se facturan a partir de la Fecha de Inicio.

9.3.3 Las tarifas correspondientes a los Servicios Relacionados Ofrecidos con los Programas se facturan por adelantado a la prestación de los Servicios Relacionados Ofrecidos con los

A PROBADO  
22-Feb-17  
ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS  
Módulo Gestión Reservas

00414

ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS

Programas; en particular, las tarifas de soporte técnico se facturan anualmente por adelantado. El período de prestación de todos los Servicios Relacionados Ofrecidos con los Programas entra en vigencia a partir de la Fecha de Inicio.

9.3.4 Adicionalmente a los precios indicados en la orden, Oracle le facturará a Usted los gastos de envío que correspondan o los impuestos aplicables y Usted será responsable de dichos gastos e impuestos.

## SUPLEMENTO S

Este Suplemento de Servicios (este "Suplemento S") constituye un Suplemento de los Términos Generales referidos precedentemente. Los Términos Generales y este Suplemento S, en conjunto con cualesquiera otros Suplementos que hagan referencia a los Términos Generales, constituyen el Documento Informativo. Este Suplemento S terminará en forma simultánea con los Términos Generales.

### 4. DEFINICIONES

1.1 "Servicios" se refiere a los servicios de consultoría, servicios de soporte avanzado al cliente, servicios de educación o de otro tipo que usted haya ordenado a Oracle conforme a este Suplemento S.

1.2 Los términos escritos en mayúscula empleados pero no definidos en este Suplemento S tienen el mismo significado establecido en los Términos Generales.

### 5. DERECHOS OTORGADOS/RESTRICCIONES

2.1 Mediante el pago de los Servicios, Usted tiene un derecho limitado, perpetuo, no exclusivo, no cedible y libre de regalías para usar en sus propias operaciones internas de negocio, cualquier material desarrollado por Oracle y entregado a Usted en virtud de este Suplemento S ("entregables"); no obstante, es posible que ciertos entregables estén sujetos a términos de licencia adicionales estipulados en la orden.

2.2 Usted podrá permitir que Sus agentes y contratistas (incluyendo, sin limitación a sus agentes externos o subcontratistas) utilicen los entregables para Sus operaciones internas de negocio y Usted será responsable de que tales personas cumplan con los Términos Generales y este Suplemento S en relación con dicho uso.

2.3 Los Servicios prestados pueden estar relacionados con Su licencia para utilizar Productos que pertenezcan o sean distribuidos por Oracle y que Usted adquiera en virtud de una orden por separado. El contrato referido en dicha orden regula el uso que Usted realice de dichos Productos.

### 3. GARANTÍAS, RENUNCIAS Y RECURSOS EXCLUSIVOS

Oracle garantiza que los Servicios se prestarán de manera profesional conforme a los estándares de la industria. Usted deberá notificar a Oracle cualquier deficiencia relacionada con esta garantía dentro de un plazo de 90 días contados a partir de la prestación de los Servicios deficientes.

SI SE PRODUJERA CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA, SU RECURSO EXCLUSIVO Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ORACLE

PROBAD  
A 22-FEB-17  
ATENCION DE CONTRATOS  
Miguel Gallo Navarro

DIVISION DE NEGOCIOS  
DE CONTRATOS  
00415

**CONSISTIRÁ EN LA NUEVA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEFICIENTES , O SI ORACLE NO PUEDE CORREGIR LA DEFICIENCIA DE FORMA COMERCIALMENTE RAZONABLE, USTED PODRÁ TERMINAR LOS SERVICIOS DEFICIENTES Y RECUPERAR LAS TARIFAS PAGADAS A ORACLE POR LOS SERVICIOS DEFICIENTES.**

**HASTA DONDE NO LO PROHIBA LA LEY, ESTA GARANTÍA ES EXCLUSIVA Y NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS O CONDICIONES EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN Y ADECUACIÓN A UN FIN PARTICULAR.**

*2010*  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**A PROBAD O**  
23-Feb-17  
DIVISION DE CONTRATOS  
Mexico City, Mexico

21

00416  
*/*



**ANEXO 1**

**SERVICIOS ASISTIDOS DE SOPORTE (ACS)  
(Soporte Avanzado al Cliente)**

**A. SERVICIOS**

Usted ha ordenado los Servicios enumerados en la tabla incluida a continuación y especificados en el presente anexo.

Todas las tarifas de este anexo están expresadas en pesos moneda nacional de los Estados Unidos Mexicanos.

Servicios Asistidos de Soporte (ACS)	Referencia	Tarifas*
<b>Servicios por Tiempo y Materiales</b>		
A. Servicios Asistidos de Soporte (Servicios Customizados)	Anexo 1	\$14,508,672.18
<b>Gastos Estimados</b>		\$0.00
<b>Tarifas</b>		\$14,508,672.18

\*La Mano de Obra y los Gastos se rigen por lo establecido en los anexos citados. Las tarifas y estimaciones indicadas en este anexo no incluyen impuestos.

Todas las tarifas pagaderas a Oracle serán exigibles dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de la factura. Las facturas por Servicios prestados en virtud de anexos diferentes podrán presentarse por separado. Las tarifas correspondientes a cualquier contratación por tiempo y materiales enumerada anteriormente son tarifas estimadas, según se detalla en el presente anexo.

**B. TÉRMINOS ADICIONALES**

**1. Información de Contacto.**

Representante de Ventas de ACS de Oracle:  
a Pagar:

Nombre:	Virginia Medina
Dirección:	Montes Urales No. 470 PB, Colonia Lomas de Chapultepec, Miguel Hidalgo, C.P. 11000.
Teléfono:	(52) 55 91713600
Fax:	
Correo electrónico:	<a href="mailto:virginia.medina@oracle.com">virginia.medina@oracle.com</a>

Su Contacto de Facturación/Cuentas

Nombre:	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS)
Dirección:	Avenida Paseo de la Reforma Número 476, Colonia Juárez, Delegación
Teléfono:	(52) 5552382712091
Fax:	
Correo electrónico:	<a href="mailto:mauricio.reyesv@imss.gob.mx">mauricio.reyesv@imss.gob.mx</a>

**A** PROBAD **O**  
22-Feb-17  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
México, D.F. 06000

**TERMINOS Y CONDICIONES**  
**DIVISION DE CONTRATOS**  
00417

2. Orden de Precedencia. a. En caso de cualquier contradicción entre (i) el Documento Informativo y el presente anexo, prevalecerá el presente anexo. b) En caso de cualquier inconsistencia entre la orden de compra y el presente anexo, el presente anexo prevalecerá, incluso si dicha orden de compra se emite después de la firma del presente anexo.
3. Proceso de Control de Cambios. Cualquier solicitud de cambio en los Servicios deberá ser efectuada por escrito; esto incluye solicitudes de cambios en planes del proyecto, alcance, especificaciones, programa, diseños, requisitos, entregables del servicio, entorno de hardware o software o cualquier otro aspecto de Su orden. Oracle no estará obligada a llevar a cabo tareas relacionadas con cambios en el plazo, alcance, costo u obligaciones contractuales hasta que Usted y Oracle convengan por escrito el cambio propuesto en una enmienda a este anexo.
4. Sus Obligaciones Generales. Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios establecidos en el presente anexo brindar en forma oportuna espacio en Sus oficinas, acceso a Sus instalaciones, equipamiento, asistencia, cooperación, información y datos completos y exactos aportados por Sus directivos, agentes y empleados (conjuntamente, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios si dicha deficiencia fuera consecuencia de Su falta de plena cooperación.

Usted reconoce que la capacidad de Oracle para prestar los Servicios depende de Su cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a. Mantener el software y la plataforma de hardware/sistema operativo correctamente configurados para dar soporte a los Servicios.
- b. Obtener licencias en virtud de un contrato por separado para cualquier programa de software y hardware de Oracle que sea necesario antes del inicio de los Servicios.
- c. Mantener soporte técnico anual para el software y hardware de Oracle en virtud de un contrato por separado durante todo el plazo de vigencia de los Servicios.
- d. Proporcionar a Oracle pleno acceso a la documentación pertinente y a los recursos funcionales, técnicos y de negocio que posean capacidades y conocimientos adecuados para el desarrollo de los Servicios.
- e. Identificar un contacto designado para Oracle, con el nivel adecuado de autoridad, para que establezca prioridades, coordine actividades y resuelva los conflictos entre Sus equipos con respecto a los Servicios contemplados en el presente.
- f. Proporcionar, para todos los recursos de Oracle que presten Servicios en Su sitio, un entorno de trabajo seguro y saludable (p. ej., un entorno de trabajo que esté libre de peligros reconocidos que sean la causa real o potencial de muerte o lesiones físicas graves, un entorno de trabajo que tenga una ventilación adecuada, niveles de ruido aceptables para los recursos que presten Servicios en el entorno de trabajo, estaciones de trabajo ergonómicamente adecuadas, etc.).
- g. Proporcionar los avisos y obtener los consentimientos que se requieran para que Oracle pueda prestar los Servicios.
- h. Limitar el acceso de Oracle a los entornos de producción o entornos de desarrollo compartidos a lo necesario para que Oracle pueda prestar los Servicios.
- i. Devolver todos los bienes de propiedad de Oracle [p. ej., la Puerta de Enlace de Soporte Avanzado de Oracle (*Oracle Advanced Support Gateway*), hardware, VPN, etc.] utilizados para la prestación de Servicios cuando Oracle así lo solicite y, a más tardar, dentro de los catorce (14) días posteriores a la cesación de los Servicios.

**APROBADO**  
22-Feb-17  
SERVICIOS TÉCNICOS CONTINUOS  
María Gabriela Navarro

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS  
664

- j. Proporcionar y/o dar soporte a todo software de terceros relacionado con la prestación de los Servicios definidos en el/los anexo(s) aplicable(s) que se adjunta(n) al presente.
- k. Proporcionar a Oracle información completa y exacta relacionada con el/los sistema(s) de hardware para o en los cuales se prestarán los Servicios, incluyendo, a mero título enunciativo, el número de serie del/de los sistema(s) de hardware.
- l. Antes del inicio de los Servicios, realizar reproducciones de seguridad (*backup*) o de archivo de todo el software y los datos contenidos en todos los sistemas de hardware y en todos Sus sistemas o equipos que puedan verse afectados por los Servicios.
- m. Antes del inicio de los Servicios, informar a Oracle las modificaciones realizadas en el almacenamiento, los servidores, los sistemas, las aplicaciones, los equipos o el entorno que puedan afectar la prestación de los Servicios por parte de Oracle.
- n. Cumplir con las obligaciones específicas adicionales relacionadas con el alcance de los servicios definidas en el/los anexo(s) aplicable(s) que se adjunta(n) al presente.
- o. Colaborar con Oracle para facilitar una prestación eficiente de los Servicios.
5. Privacidad de los Datos. Durante la prestación de los Servicios, Oracle tratará los datos que residan en los sistemas de Oracle, del cliente o de terceros a los que se brinda acceso a Oracle para prestar los Servicios, de conformidad con la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle, que puede consultarse en <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html>. La Política de Privacidad de los Servicios de Oracle se encuentra sujeta a modificaciones, a discreción de Oracle; no obstante, Oracle no reducirá en forma substancial el nivel de protección especificado en la Política de Privacidad de los Servicios de Oracle durante el periodo respecto del cual se han abonado tarifas por los Servicios.
6. Prestación de los Servicios. A menos que se establezca lo contrario en un anexo aplicable, Oracle determinará, a su exclusiva discreción, si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación remota o mediante recursos de prestación en el sitio en Su ubicación. Si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación en el sitio en Su ubicación, tales Servicios se prestarán mediante recursos de prestación local (es decir, recursos de prestación local en Su ubicación) si estuvieran disponibles, a partir de la fecha de entrada en vigencia del presente anexo. Si no hay recursos de prestación local disponibles, los Servicios en el sitio se proporcionarán mediante recursos de prestación no local. Además de las tarifas establecidas en el presente anexo, Usted acepta rembolsar a Oracle, dentro de los treinta (30) días de la fecha de su facturación, los gastos de viaje relacionados con la prestación de Servicios en el sitio en Su ubicación. En cuanto a los Servicios prestados por recursos de prestación en el sitio en Su ubicación, Su ubicación será la especificada en el anexo correspondiente.

Si los Servicios se prestan mediante recursos de prestación remota, Oracle podrá prestar los Servicios por teléfono, a través de un portal web específico del cliente (si se ordena), y/o por comunicación electrónica. Respecto de los Servicios prestados por recursos de prestación remota, Usted acepta que Oracle podrá acceder a Sus sistemas durante toda la vigencia de la prestación de los Servicios usando una red privada virtual ("VPN") estándar definida por Oracle, una conexión de conmutación de etiquetas de multiprotocolo ("MPLS") o una Conferencia Web de Oracle ("OWC"). Si fuera necesario para prestar Servicios en virtud de este anexo, Oracle le proporcionará a Usted un único dispositivo VPN o MPLS preconfigurado. Usted es responsable de la instalación del dispositivo VPN o MPLS en Su red de Internet, conforme a las especificaciones de Oracle, para crear una conexión de red entre Oracle y Su sitio(s) según lo especificado en el/los anexo(s) aplicable(s).

3

A PROBAD  
22-Feb-17  
SERVICIOS DE CONSULTORIA  
MEXICALCOTEPA, MEXICO

EXENOS  
DIVISION DE CONTRATOS  
60413

Usted es responsable de garantizar que Su red y Sus sistemas cumplan con las especificaciones proporcionadas por Oracle y que sea posible acceder a todos los componentes de Su entorno de software Oracle mediante la VPN, MPLS u OWC.

Oracle no es responsable de las conexiones de red, ni de los problemas o las condiciones que surjan de las conexiones de red o estén asociadas a ellas, tales como problemas de ancho de banda, latencia excesiva, caídas de la red, y/u otras condiciones causadas por un proveedor de servicios de internet o por la conexión de red.

Salvo por los Servicios identificados en un anexo aplicable como Servicios que se prestarán durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana ("24x7"), los Servicios se prestarán en días hábiles y en el horario de oficina local, excluidos los días festivos locales, en el huso horario de la ubicación especificada en el anexo aplicable. Los Servicios no están disponibles fuera del horario de oficina a menos que se especifique lo contrario en el anexo. Los Servicios designados como "24x7" pueden prestarse en cualquier momento del día, los siete días de la semana, incluidos los festivos locales.

## **C.SERVICIOS.**

### **A. Descripción de los Servicios.**

Oracle le brindará los siguientes servicios:

1. El uso de los 1093 días ingenieros asociados al presente documento, serán solicitados por el Administrador del Contrato con base a las necesidades del INSTITUTO.
2. Para tal efecto, el INSTITUTO deberá solicitar con 72 horas de anticipación al Proveedor la asignación de los ingenieros de soporte en sitio.
3. Dichos servicios serán prestados por Ingenieros de Soporte en Sitio para las actividades establecidas en este Anexo Técnico y la propuesta técnica y económica que el Proveedor entregue.
4. Oracle deberá considerar para los Servicios Asistidos de Soporte 1093 días/ingeniero conforme a lo siguiente:
5. Oracle proporcionar al INSTITUTO un administrador de los Servicios Asistidos de Soporte el cual deberá organizar la entrega y administración del Proveedor de los Servicios Asistidos de Soporte en sitio, así mismo, deberá facilitar las actividades iniciales y monitorear el progreso del servicio, siendo el punto de contacto para la ejecución de las actividades entre el Proveedor y el INSTITUTO.
6. Los Servicios Asistidos de Soporte podrán ser prestados de acuerdo al plan de trabajo que se acuerde en conjunto con el INSTITUTO y el Proveedor. Estas Actividades podrán ser incluidas y/o modificadas en base a los requerimientos del INSTITUTO, pero se deberán plasmar dichos cambios en el plan de trabajo el cual deberá ajustarse a los días contratados.

**A** PROBAD **O**  
22-Feb-17  
ESTADO DE CALIFORNIA  
División de Contratos

DIVISION DE CONTRATOS  
25  
100420

A continuación se describen de forma enunciativa más no limitativa las funciones de los Ingenieros de Soporte Avanzado en Sitio:

1. Asistencia en la Instalación de Software Oracle.
2. Análisis y Aplicación de Parches de programas Oracle.
3. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado relativo al software Oracle.
4. Evaluación del procedimiento de respaldo, recuperación y replicación de datos y proporcionar recomendaciones para mejorar esos procedimientos.
5. A la solicitud del INSTITUTO, atender reuniones de planeación de TI.
6. Establecer procedimientos y pautas apropiados a seguir, para rastrear y documentar "Service Requests".
7. Apoyo en la Recuperación de base de datos en caso de corrupción de la información del INSTITUTO utilizando procedimientos y herramientas solamente disponibles para empleados de Oracle (p.ej. Data Unloader).
8. Escalamiento directo en caso de incidentes críticos por parte de personal del INSTITUTO, a ejecutivos de Oracle Corporation para acelerar la solución de los mismos.
9. Uso de propiedad intelectual de Oracle tales como: My Oracle Support (MOS), herramientas internas y metodologías.
10. En caso de fallas, acceso directo a personal de soporte técnico global de Oracle así como también a los grupos de atención a clientes críticos.
11. Generación de ambiente de pruebas.
12. Revisión de Configuración de Bases de Datos, Middleware e IDM.
13. Revisión y Análisis del Desempeño de Bases de datos, Middleware e IDM.
14. Planeación y Recuperación en caso de desastres de Bases de datos, Middleware e IDM.
15. Administración de Bases de Datos y software Oracle.
16. Creación de una instancia de base de datos "hot standby".
17. Creación e implementación de procedimientos de respaldo y recuperación.
18. Planeación de Actualización y Migración.
19. Monitoreo a la replicación de datos.
20. Planeación para la liberación (release) de programas Oracle.
21. Asistir en el manejo de sus operaciones de "help-desk".
22. Generación de scripts, análisis e implementación en productos Oracle.
23. Análisis y Aplicación de Fixes y Bundles.
24. Acceso directo al área de Desarrollo de Producto Oracle Corporation del personal de servicios asistidos de soporte asignados al INSTITUTO
25. Talleres en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del INSTITUTO.
26. Revisión del performance de Software Oracle y Afinación del desempeño de Bases de Datos, Middleware e IDM.
27. Actualización y Migración de Bases de Datos, Middleware e IDM.
28. Asistencia y Orientación para lograr un uso eficiente de Bases de Datos, Middleware e IDM.
29. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado de los programas base de datos (RDBMS) e Identity Manager, en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del INSTITUTO.
30. Talleres de Conocimientos de Soporte Avanzado de Oracle.
31. Actualización y Migración de Software Oracle.

**A** PROBAD **O**  
22-Feb-17  
C-001-17001 DE CONTRATOS  
Madrid Global Network

**DIVISION DE CONTRATOS**  
26

00421

32. Revisiones trimestrales de la cuenta.
33. Creación de una nueva instancia de base de datos.
34. Preparar reportes semanales escritos de estatus para su(s) contacto(s) de soporte técnico.

A continuación, se describen de forma enunciativa mas no limitativa las funciones de los Ingenieros de Soporte Avanzado Senior en Sitio:

1. Asistencia en la Instalación de Software Oracle.
2. Análisis y Aplicación de Parches de programas Oracle.
3. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado relativo al software Oracle.
4. Evaluar el actual procedimiento de respaldo, recuperación y replicación de datos y proporcionar recomendaciones para mejorar esos procedimientos.
5. A solicitud del INSTITUTO, atender reuniones de planeación de TI.
6. Establecer procedimientos y pautas apropiados a seguir, para rastrear y documentar "Service Requests".
7. Apoyo en la Recuperación de base de datos en caso de corrupción de la información del INSTITUTO utilizando procedimientos y herramientas solamente disponibles para empleados de Oracle (p.ej. Data Unloader).
8. Escalamiento directo en caso de incidentes críticos por parte de personal del INSTITUTO, a ejecutivos de Oracle Corporation para acelerar la solución de los mismos.
9. Uso de propiedad intelectual de Oracle tales como: My Oracle Support (MOS), herramientas internas y metodologías.
10. En caso de fallas, acceso directo a personal de soporte técnico global de Oracle así como también a los grupos de atención a clientes críticos.
11. Generación de Ambientes de Oracle Peoplesoft si es requerido (Pruebas, Test, QA)
12. Revisión de Configuration Assessment Peoplesoft.
13. Revisión y Análisis del Desempeño de la base de datos de Peoplesoft.
14. Planeación de Recuperación en caso de desastres de Bases de Datos / Peoplesoft.
15. Administración de Oracle Peoplesoft.
16. Creación de una instancia de base de datos "hot standby" incluye movimiento de datos (Oracle Peoplesoft).
17. Creación e implementación de procedimientos de respaldo y recuperación de Base de Datos Peoplesoft.
18. Actualización y Migración de Software Oracle Peoplesoft.
19. Monitoreo de uso del Sistema y sus Aplicaciones. (Paneles, Queries, Mensajes, etc).
20. Identificación, Análisis y corrección de errores técnico y/o funcionales.
21. Monitoreo a la replicación de datos.
22. Acceso directo al área de Desarrollo de Producto Oracle Corporation del personal de servicios asistidos de soporte asignados al INSTITUTO.
23. Planeación para la liberación (release) de programas Oracle.
24. Asistir en el manejo de sus operaciones de "help-desk".
25. Actualización de guías de Operación
26. Análisis y Aplicación de Fixes y Bundles.
27. Talleres en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del INSTITUTO.
28. Revisión del Performance de Productos Oracle y afinación de la Base de Datos de Peoplesoft.
29. Actualización y Migración de Peoplesoft.

UNIVERSIDAD DE LOS  
ESTADOS UNIDOS  
00422-1105  
/

30. Validar integridad de Información de Base de Datos Peoplesoft
31. Asistencia y Orientación para lograr un uso eficiente del aplicativo Peoplesoft.
32. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado de los programas base de datos (RDBMS) de Peoplesoft, en las nuevas versiones del software probadas por Oracle en sus clientes alrededor del mundo, para el personal del INSTITUTO.
33. Talleres de Conocimiento de Soporte Avanzado de Oracle.
34. Upgrade de Tools y de Peoplesoft
35. Migración de Desarrollos/customizaciones entre ambientes

**B. Sus Obligaciones Específicas respecto del Proyecto y los Supuestos del Proyecto.**

Usted reconoce como esencial para la prestación de cualquiera de los Servicios estipulados en este anexo el poner oportunamente a disposición, así como facilitar el acceso a, el espacio en Sus oficinas, instalaciones, equipamiento, asistencia, cooperación, información y datos completos y precisos de parte de sus funcionarios, representantes y empleados, y los productos informáticos configurados adecuadamente (colectivamente denominado, "cooperación"). Oracle no será responsable de ninguna deficiencia en la prestación de los Servicios si dicha deficiencia se originara por Su falta de colaboración total.

En el caso de los Servicios proporcionados por recursos de prestación remota u on-site, según se describen en la sección B.6 de este anexo, Oracle prestará dichos Servicios en Sus oficinas en Av. Paseo de la Reforma 476, Col. Juárez, Cuauhtémoc, Distrito Federal, México, 06600.

**C. Tarifas.**

Los Servicios especificados anteriormente se proporcionan en base al tiempo y los materiales ("T&M"); esto es que, salvo que se estipule lo contrario en la sección D más adelante, Usted deberá pagarle a Oracle por todo el tiempo utilizado para la prestación de dichos Servicios, más materiales, impuestos y gastos.

A partir de la entrada en vigencia del contrato que en su caso se celebre y hasta el 31 de diciembre del 2017, los Servicios descritos anteriormente se proveerán según las tarifas estipuladas en la tabla que consta a continuación correspondientes a (i) el período del día/horario ("Turno de Trabajo") cuando los Servicios sean prestados, y (ii) el cronograma de dichos Servicios ("Período de Trabajo").

1. Turno de Trabajo. Oracle podrá prestar los Servicios durante los siguientes turnos de trabajo:
  - a. "Horario Normal de Oficina". Horario entre las 8:00 am y las 5:00 pm en el huso horario del sitio y/o ubicación especificados en la Sección B del presente anexo.
  - b. "Horario de Oficina Extendido". Horario entre las 5:01 pm y las 8:00 am en el huso horario del sitio y/o ubicación especificados en la Sección B del presente anexo.
  - c. "Fines de semana". Horario entre las 8:01 am del sábado y las 7:59 am del lunes siguiente, en el huso horario del sitio y/o ubicación especificados en la Sección B del presente anexo.
  - d. "Feriados". En todo momento durante feriados públicos (según lo autorizado por la ley de aplicación) en el huso horario de Su sitio y/o ubicación especificadas en la sección B de anexo.
2. Período de Trabajo. Oracle podrá prestar los Servicios durante los siguientes períodos de trabajo:
  - a. "Prestación Estándar". Los servicios que Usted haya solicitado que Oracle comience a prestar no antes de las setenta y dos (72) horas luego de que Oracle haya recibido Su solicitud escrita. Las tarifas por Prestación Estándar se aplicarán desde el inicio de dichos Servicios y

PROBADO  
22-Feb-17  
DIRECCIÓN DE CONTRATOS  
Maribel Galicia Navarro

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

00423

permanecerán en vigencia durante el período de prestación de los Servicios. Además, Usted deberá pagar todas las tarifas aplicables por el turno de trabajo correspondiente en el cual se presten los Servicios.

- b. "Prestación Urgente". Los servicios que Usted haya solicitado que Oracle comience a prestar dentro de las setenta y dos (72) horas luego de que Oracle reciba Su solicitud escrita. Las tarifas por Prestación Urgente se aplicarán desde el inicio de dichos Servicios y permanecerán en vigencia durante el período de prestación de los Servicios. Además, Usted deberá pagar todas las tarifas aplicables por el turno de trabajo correspondiente en el cual se presten los Servicios.

Nivel del Recurso	Período de Trabajo	Horario Normal de Oficina (tarifas diarias)
Ingeniero de Soporte Avanzado Senior (Sr. <i>Advanced Support Engineer</i> )	Prestación Estándar	\$15,642.78
Ingeniero de Soporte Avanzado ( <i>Advanced Support Engineer</i> )	Prestación Estándar	\$13,035.64

\*Las tarifas diarias estipuladas anteriormente suponen una jornada de ocho (8) horas. Sin embargo, a Usted se le facturará de acuerdo con la presente sección C y, salvo que se estipule lo contrario en la sección D más adelante, Usted deberá pagar a Oracle por todo el tiempo que los recursos de Oracle inviertan en la prestación de los servicios que, en cualquier día dado, podrá corresponder a una jornada superior o inferior a las ocho (8) horas por recurso.

Los servicios antes descritos, sólo serán proporcionados en el Horario Normal de Oficina y en prestación estándar, como arriba se describe, cualquier cambio a dicho horario tendrá que formalizarse por medio de un convenio modificatorio firmado por ambas partes.

**D. Pagos, Tarifas y Gastos.**

Todos los cargos y gastos se facturarán mensualmente y vencen dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de la factura. El cálculo de la tarifa por el trabajo ejecutado conforme al presente anexo es Catorce Millones Quinientos Ocho Mil Seiscientos Setenta y Dos pesos y 18/100 (\$14,508,672.18 MXN); el cálculo de gastos por viajes y desembolsos adicionales es Cero pesos 00/100 (\$0.00 MXN) adicional. Estos cálculos estimados y todo otro cálculo relacionado con este anexo están destinados sólo a Su presupuesto y a los fines de programar los recursos de Oracle; estos cálculos estimados no incluyen impuestos. Oracle le facturará a Usted el tiempo real destinado a la prestación de los Servicios, además de los materiales, impuestos y gastos; sin embargo, el monto total de las facturas (excluyendo los impuestos) no podrán exceder el monto total de los honorarios estimados y gastos especificados arriba.

**E. Gestión del Proyectos.**

Usted deberá designar un gerente de proyectos, quien será el único responsable de (a) la gestión del proyecto en relación con lo estipulado en este anexo, y de (b) la dirección de los Servicios provistos a Usted por Oracle, según se establece en el presente anexo. Oracle proveerá los Servicios según se estipulan en el presente anexo y bajo la dirección de dicho gerente de proyectos, quien deberá tomar todas

**A PROBAD O**  
 22-Feb-17  
COMUNICACION DE CONTRATOS  
Modelo Global Mexico

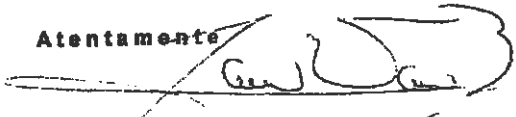
**DIVISION DE CONTRATOS**  
 100424



las decisiones relacionadas con la gestión del proyecto y con la dirección de los servicios estipulados en este anexo.

Durante la prestación de los Servicios sujetos al presente anexo, Oracle deberá informar sobre el estado de los Servicios a Su gerente de proyectos una vez al mes, incluyendo un resumen de las horas de trabajo ejecutado según el crédito identificado en la sección D del presente anexo.

Atentamente



Luis Xavier Vallejo Berumen  
Representante Legal

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

**A PROBAD O**  
22-Feb-17  
APROBACION DE CONTRATOS  
Módulo de Gestión de Recursos

30

100425





0411

**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**

**ADJUDICACIÓN DIRECTA**  
**Núm. AA-019GYR019-E37-2017**

En la Ciudad de México, siendo las 13:00 horas del día 17 de marzo de 2017, se reunieron en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística ubicada en Calle Durango Núm. 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, los servidores públicos y demás personas que al final de la presente se enlistan, rubrican y firman para llevar a cabo la Adjudicación Directa número AA-019GYR019-E37-2017, para la contratación del "Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y Peoplesoft) y Servicios Asistidos de soporte".

Con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como 71 y 72 fracción II de su Reglamento, la División de Contratación de Activos y Logística, lleva a cabo la Adjudicación Directa Núm. AA-019GYR019-E37-2017, derivado del Acuerdo AC-14/SO-3/2017 de la Sesión Ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) 3/2017 celebrada el 15 de marzo de 2017, en el cual el Comité resuelve: "Dictaminar por unanimidad, procedente la solicitud en los términos propuestos" para la contratación del "Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y Peoplesoft) y Servicios Asistidos de soporte".

Con fundamento en los artículos 37 fracción IV, 41 fracción I y 47 de la LAASSP, se determina adjudicar el "Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y Peoplesoft) y Servicios Asistidos de soporte" de la siguiente manera:

Empresa Adjudicada	Descripción del Servicio	Monto Mínimo sin IVA m.n.	Monto Máximo sin IVA m.n.
ORACLE DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS de Oracle y sus complementos Identity Manager y Peoplesoft) y Servicios Asistidos de soporte	<b>\$26,829,598.31</b>	<b>\$45,631,006.22</b>
	<b>Subtotal</b>	<b>\$26,829,598.31</b>	<b>\$45,631,006.22</b>
	<b>IVA</b>	<b>\$4,292,735.73</b>	<b>\$7,300,961.00</b>
	<b>Total</b>	<b>\$31,122,334.04</b>	<b>\$52,931,967.22</b>

El monto mínimo adjudicado como compromiso de pago es por la cantidad de **\$31,122,334.04 (Treinta y un millones, ciento veintidós mil, trescientos treinta y cuatro pesos 04/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado y el monto máximo susceptible de ser ejercido es por la cantidad de **\$52,931,967.22 (Cincuenta y dos millones, novecientos treinta y un mil, novecientos sesenta y siete pesos 22/100/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado.

La prestación del servicio será a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre del 2017.

La vigencia del contrato será a partir de la fecha de su formalización y hasta el 31 de diciembre de 2017.

La prestación de los servicios, así como las condiciones de pago se efectuarán conforme al Anexo Técnico y Términos y Condiciones, que sirvieron para la elaboración de la propuesta.

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP, se informa al representante de la empresa adjudicada, que la firma del contrato se realizará el día 31 de marzo de 2017, en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, Piso 10, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP. Por último, de conformidad con el artículo 48 de la LAASSP se

**ANEXO**  
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**



0413

**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**

**ADJUDICACIÓN DIRECTA**  
**Núm. AA-019GYR019-E37-2017**

informa al representante de la empresa 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: \_\_\_\_\_

Igualmente se les notifica que 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.
- Documento vigente expedido por el S.A.T., en el que emita opinión favorable a nombre de su representada sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales, conforme a lo dispuesto por las Reglas 2.1.31. y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal vigente, y sus actualizaciones, emitida por el SAT, publicada en el DOF el 23 de diciembre de 2016, o las que se encuentren vigentes al momento de la firma correspondiente.
- 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

En caso de que el participante:

- a) No se encuentre registrado ante este instituto o;
- b) Cuente con Registro Patronal pero se encuentre dado de baja o;
- c) No tenga personal que sea sujeto de aseguramiento obligatorio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley del Seguro Social (LSS).

**ANEXO**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

No podrá obtener la citada Opinión, por lo cual dicho participante podrá dar cumplimiento a tal requerimiento presentando lo siguiente:

- I. Documento emitido por este Instituto (resultado de la consulta en el sistema para obtener la Opinión), en el que se haga constar que no se puede emitir la Opinión de cumplimiento, de conformidad con la Regla Quinta del Anexo único del ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR;
- II. Escrito libre, bajo protesta de decir verdad, que no le es posible obtener la multicitada Opinión, justificando el motivo y anexando el documento en el que conste que no se puede emitir la misma y
- III. En el caso de que el participante manifieste que presta sus servicios a través de trabajadores subcontratados con un tercero, deberá de presentar en tal caso, junto con la documentación citada en los dos párrafos anteriores, la Opinión de cumplimiento de obligaciones del subcontratante, desde luego, vigente y positiva (lo anterior en términos del artículo 15-A de la LSS).

En caso de que el participante forme parte de un grupo comercial y uno de los entes que forma parte del grupo se encarga de administrar la plantilla laboral de todas las empresas que lo conforman, será necesario que exhiba el documento que acredite la subcontratación para situarse en el supuesto del párrafo anterior.

Para los casos de contratos que se formalicen con personas físicas que presten sus servicios por sí mismos y por lo tanto no cuentan con un Registro Patronal ni tengan trabajadores registrados en el Instituto, el particular deberá de manifestar mediante escrito libre, bajo protesta de decir verdad, que no le es posible obtener la multicitada Opinión, justificando el motivo y anexando el documento (resultado de la solicitud de Opinión que le da el Sistema institucional) en el que conste que no se puede emitir la misma.

En el caso de aquellos patrones (proveedores o contratistas y sus subcontratados) que tengan más de un Registro Patronal ante el Instituto y alguno o más de uno de estos Registros no se encuentre al corriente en el cumplimiento de las multicitadas obligaciones, no se podrá considerar que se encuentra al corriente en el cumplimiento de dichas obligaciones, aun cuando el registro patronal que haya utilizado para el contrato que se trate si se encuentre al corriente en sus pagos, por lo que deberá regularizar todos sus Registros a efecto de poder obtener la Opinión positiva.

*M*

*X*

*[Handwritten signature]*



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

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
Núm. AA-019GYR019-E37-2017

En caso de que el participante cuente con trabajadores contratados bajo el régimen de honorarios asimilados a salarios, deberá presentar el(los) contrato(s) con los que acredite el régimen de contratación, así como escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado a inscribirse ante el IMSS debido a tal situación, por lo que no puede obtener la opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social.

De conformidad con el artículo 37 fracción VI de la LAASSP, este acto es presidido por el Licenciado Sergio Marcelo Aguilar Esparza, 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

Cierre

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este acto, siendo las catorce horas, del día de su inicio, firmando para los efectos legales procedentes y de conformidad por los asistentes a este acto, quienes reciben copia de la misma

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística. (Área Contratante)	 Sergio Marcelo Aguilar Esparza
Representante de la Coordinación de Ingeniería Tecnológica (Área Técnica)	 Lic. José Antonio Martínez Sánchez

Por la empresa adjudicada:

ORACLE DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	 Lic. Luis Xavier Vallejo Berumen
--------------------------------	--------------------------------------

DIVISION DE CONTRATACION

SECRET

SECRET