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

CONTRATO **ABIERTO** PARA LA PRESTACIÓN DEL **"SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT",** QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, EN LO SUCESIVO **"EL INSTITUTO",** REPRESENTADO POR LA **C. ELIA SANDRA VARAS GALEANA**, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS Y APODERADA LEGAL, Y POR LA OTRA, **MICROSOFT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.,** EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, REPRESENTADA POR EL **C. FRANCISCO JAVIER TIRADO LÓPEZ**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC , POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

I. "EL INSTITUTO" declara que:

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

I.2 Conforme a lo dispuesto por el artículo 268 A de la Ley de Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 45,902 de fecha 25 de julio de 2023, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Franco Varela, Titular de la Notaría Pública Número 150 de la Ciudad de México, en cuyo protocolo también actúa por convenio de asociación, el Licenciado José Luis Franco Jiménez, Titular de la Notaría 64 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-28072023-130615, de fecha 28 de julio de 2023; manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la C. Elia Sandra Varas Galeana, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal con R.F.C. [redacted], es una servidora pública adscrita a la misma que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

I.3 De conformidad con el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"**, suscribe el presente instrumento el **C. Eduardo Oropeza Ortíz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional**, quien lo hace en alguno de los siguientes caracteres:

A) Representante común de los administradores del contrato, en cuyo caso en el **Anexo** ____ del presente instrumento se encuentra la designación respectiva, así como el listado de administradores de contrato correspondiente, o (No aplica)

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

B) Administrador del contrato en cuyo caso en el **Anexo 4 (cuatro)** se encuentra la designación correspondiente.

En todo caso, el administrador o los administradores de contrato son las personas servidoras públicas responsables de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2, fracción III Bis y 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.4 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Adjudicación Directa Nacional**, número **AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22 fracción II, 26 fracción III, 28 fracción I, 40, 41 fracción I y 47 de la **"LAASSP"**, y los correlativos de su Reglamento, en términos del acta de adjudicación de fecha 31 de enero 2025, suscrita por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, documento que se integran en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Con fecha 30 de diciembre de 2024, en la Sesión Extraordinaria número **09/2024**, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), dictaminó procedente el supuesto de excepción al Procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del Servicio del Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft, para cubrir las necesidades de **"EL INSTITUTO"**, mediante Acuerdo número **AC-24/SE-09/2024**.

Por oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2025/**635** de fecha 04 de febrero de 2025, recibido el 07 de febrero de 2025, la División de Contratación de Activos y Logística, solicitó a la División de Contratos la elaboración del presente instrumento jurídico, remitiendo las documentales para su elaboración; siendo responsabilidad del Área Contratante, Área Requirente, Área Técnica y del Administrador del Contrato; los aspectos técnicos, presupuestales y demás cuestiones relacionadas con la contratación, incluido el contenido de los anexos, documento que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

I.5 **"EL INSTITUTO"** cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con cuenta número **51321010** con folio de número 0000000405-2025, de fecha **23 de enero de 2025**, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, mismo que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**

I.6 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **N° IMS421231I45.**

I.7 Tiene establecido su domicilio en Calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

II. "EL PROVEEDOR", declara que:

II.1 Es una persona **MORAL** legalmente constituida según consta en la Escritura Pública número 67,677 de fecha 20 de junio de 1991, pasada ante la fe del Licenciado Ignacio Soto Borja, Titular de la Notaría Pública número 129 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, con el folio mercantil número 148175, denominada **MICROSOFT MÉXICO, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, entre otros, la comercialización y desarrollo de software o programas de cómputo, su duplicación para demostración, la prestación de servicios de consultoría y capacitación directamente o por conducto de terceros.

Por Escritura Pública número 29,928 de fecha 30 de septiembre de 2002, pasada ante la fe del Licenciado Conrado Zuckermann Ponce, Titular de la Notaría Pública número 105 del Estado de México; inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, con el folio mercantil número 148175, se hizo constar la transformación de la sociedad para quedar establecida su denominación como **MICROSOFT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**

II.2 El **C. Francisco Javier Tirado López**, en su carácter de **apoderado legal**, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante la Escritura Pública número 100,530 de fecha 18 de julio de 2023, pasada ante la fe del Licenciado Roberto Núñez y Bandera, Titular de la Notaría Pública número 1 de la Ciudad de México, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

II.3 Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

II.4 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **MME910620Q85.**

II.5 Bajo protesta de decir verdad, está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes.

Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la **"LAASSP"**.

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 **"LAASSP"**.

Asimismo, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la **"LAASSP"** y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control Específico en **"EL INSTITUTO"** y cualquier otra entidad fiscalizadora, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera, generada desde el procedimiento de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

II.6 Se señala para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el teléfono: 55 5267 2000, correo electrónico: NotificacionesMSFTmx@microsoft.com, y domicilio ubicado en Avenida Vasco de Quiroga número 3200, piso 7, Colonia Santa Fe, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, Código Postal 01210, Ciudad de México.

III. De "LAS PARTES":

III.1 Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO"** el **"Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft"**, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos que forman parte integrante del mismo.

Los **Anexos** que forman parte integrante del presente contrato, se enuncian a continuación:

Anexo 1 (uno) "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo"

Anexo 2 (dos) "Anexo Técnico, Términos y Condiciones"

Anexo 3 (tres) "Propuesta Técnica y Económica de **"EL PROVEEDOR",** Acta de Adjudicación, oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2025/**635**"

Anexo 4 (cuatro) "Documento de designación de Administrador del Contrato"

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

"EL INSTITUTO" pagará a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, un monto mínimo de **$5,772,624.90 USD (CINCO MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO DOLARES AMERICANOS 90/100 USD)** más I.V.A., dando un total mínimo de **$6,696,244.88 USD (SEIS MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO DOLARES AMERICANOS 88/100 USD)** y un monto máximo de **$14,431,562.24 USD (CATORCE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y UN MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS DOLARES AMERICANOS 24/100 USD)** más I.V.A., dando un total máximo de **$16,740,612.20 USD (DIECISEIS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA MIL SEISCIENTOS DOCE DOLARES AMERICANOS 20/100 USD)**, de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato. Lo anterior, en términos de lo señalado en las Atentas Notas suscritas por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística y el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, mismas que se agregan en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Los precios unitarios son considerados fijos y en **dólares americanos** hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **"Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft"**, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **"EL INSTITUTO"** no otorgará anticipo a **"EL PROVEEDOR"**.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

"EL INSTITUTO" efectuará pagos a **"EL PROVEEDOR"** de acuerdo a los servicios devengados, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la **"LAASSP"** y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido el numeral **12.** de los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

El pago por la prestación del servicio deberá realizarse en pesos mexicanos conforme al tipo de cambio vigente publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) a la fecha efectiva del pago, lo anterior, en términos del artículo 8 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, de acuerdo al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que

"EL PROVEEDOR" presente en forma impresa el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio conforme lo señalado en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, y conforme a los numerales cuarto y sexto del capítulo quinto, intitulado, de los Lineamientos para promover la agilización de pago a los proveedores contenidos en el "Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas", concordante con los artículos 65 y 66 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

El CFDI deberá presentarse ante la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones en Órganos Normativos, la Oficina de Control de Trámite de Erogaciones en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), la Oficina de Trámite de Erogaciones de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE), según corresponda, para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. En caso de aplicar, dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del Administrador del Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a $2,000.00 (antes de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-Millenium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, y la indicación de que **"EL PROVEEDOR"** cuenta con opiniones positivas y vigentes en materia de aportaciones de seguridad social ante "**EL INSTITUTO**" e INFONAVIT así como de obligaciones fiscales ante el SAT.

En caso de que el devengo por la entrega-recepción no genere número de alta en SAI o número de pedido-recepción en PREI-Millenium, en su caso, se deberá adjuntar acta de entrega-recepción.

El personal de la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones no podrá devolver el CFDI presentado por errores que no afecten la validez fiscal del documento o por causas imputables a **"EL INSTITUTO"**.

Para los casos en que no se formalice el presente contrato, el fallo o notificación de la adjudicación será el documento con el cual procederá el pago respectivo de los servicios proporcionados, únicamente para el periodo comprendido entre el fallo y la fecha en que debió formalizarse el contrato.

Para efectos de lo anterior, la División de Contratos deberá informar al administrador del presente contrato o Área Consolidadora, en su caso, en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas posteriores al vencimiento del plazo para formalización del instrumento legal, de la falta de formalización del mismo, a efecto de que se realicen las gestiones que correspondan para no recibir los servicios materia del presente contrato.

"EL PROVEEDOR" deberá expedir sus CFDI en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación (CFF),

así como las que emita el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre de **"EL INSTITUTO"**, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45 y en caso de ser necesario como dato adicional, el domicilio en Avenida Paseo de la Reforma Núm. 476 en la Colonia Juárez, C.P. 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Para la validación de dichos comprobantes **"EL PROVEEDOR"** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"** archivo en formato XML. La validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos y en la fecha, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación, para tal efecto **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar la documentación requerida por la Coordinación de Tesorería, para dar de alta en el Sistema de **"EL INSTITUTO"**, la cuenta bancaria, (no deberá ser referenciada ni concentradora), CLABE, Banco y Sucursal a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará a **"EL PROVEEDOR"** en la fecha programada, a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.

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 "Normatividad de pago de las Cuentas Contables" del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los servicios, sí no se ha determinado, calculado y notificado a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales o deducciones pactadas en el presente contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

"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 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".**

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su CFDI con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la **"LAASSP"**, **"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.

"EL PROVEEDOR", para cada uno de los pagos que efectivamente reciba, de acuerdo con esta cláusula, deberá de expedir a nombre de **"EL INSTITUTO"**, el "CFDI con complemento para la recepción de pagos", también denominado "recibo electrónico de pago", el cual elaborará dentro de los plazos establecidos por las disposiciones fiscales vigentes y lo cargará en el portal de servicios a proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"**.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el SAT los 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 éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición del CFDI en su caso.

El administrador del presente contrato llevará a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los artículos 101 y 102 del Reglamento de la **"LAASSP"**, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la **"LAASSP"**, previa solicitud por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, acompañada de los documentos siguientes:

• Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.

• El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del Reglamento del Código Fiscal de la Federación (RCFF) y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.

• La solicitud la realizará al administrador del presente contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, o ante la Jefatura de Servicios de Finanzas o de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE) o ante los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), según corresponda.

Al notificar a **"EL PROVEEDOR"** la aplicación de una pena convencional, el administrador del presente contrato deberá solicitar a las áreas de contabilidad (en Órganos Normativos, OOAD o en UMAE) la emisión del CFDI de ingreso por dicho concepto y entregarlo a **"EL PROVEEDOR"** para que se compense contra los adeudos que tenga **"EL INSTITUTO"** para con **"EL PROVEEDOR"** o, para que en su defecto, éste proceda a pagar a **"EL INSTITUTO"** la pena convencional.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por conceptos de penas convencionales y/o deducciones. En ambos casos, **"EL INSTITUTO"** realizará las retenciones correspondientes sobre el CFDI que se

presente para pago. En el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el presente contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar los contratos, convenios y su DDP en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI o el PREI Millenium de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" vigente, así como el Acta de Entrega-Recepción, según corresponda.

Para que **"EL PROVEEDOR"** pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, mismo que deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** 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 al área responsable de autorizar ésta, conforme al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

"EL PROVEEDOR" que tenga 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 por la prestación del servicio objeto de este contrato.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90, del Reglamento de la **"LAASSP"**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **"EL PROVEEDOR"** presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **"EL PROVEEDOR"** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la **"LAASSP"**.

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada de forma impresa.

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

"EL PROVEEDOR" manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, **"EL PROVEEDOR"** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **"EL INSTITUTO",** para efectos del pago.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar la información y documentación **"EL INSTITUTO"** le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de **"EL INSTITUTO"**.

El pago de la prestación de los servicios recibidos, quedará condicionado al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo tercero, de la **"LAASSP"**.

QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **"EL INSTITUTO"** en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización y acta de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, esta última se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico y fechas establecidas en los mismos.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"EL PROVEEDOR"** contará con el plazo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **"EL INSTITUTO"**.

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El plazo para la prestación del servicio será a partir de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025, conforme a lo

señalado en el numeral 3 de los Términos y Condiciones que se agregan al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos)**.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo al Anexo Técnico, a los Términos y Condiciones que se integran al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos)**, así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan como **Anexo 3 (tres)** al presente contrato.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, **"EL INSTITUTO"** no dará por aceptado el servicio objeto de este contrato.

SEXTA. VIGENCIA

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" están de acuerdo que **"EL INSTITUTO"** por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 52 de la "LAASSP", siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

"EL INSTITUTO", podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de **"EL PROVEEDOR"**.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO"**, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de **"LAS PARTES".**

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de **"EL INSTITUTO"** que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual **"EL PROVEEDOR"** realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la LAASSP, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

"EL INSTITUTO" se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **"EL PROVEEDOR"** presente una garantía por la calidad de los servicios contratados.

No obstante lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** deberá dar cumplimiento a lo señalado en el numeral **10** de los Términos y Condiciones que se agregan al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos)**.

NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 48, fracción II, 49, fracción II, de la **"LAASSP";** 85, fracción III, y 103 de su Reglamento **"EL PROVEEDOR"** se obliga a constituir una garantía **divisible** y en este caso se hará efectiva en proporción al incumplimiento de la obligación principal, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor de **"EL INSTITUTO"**, por un importe equivalente al **10% (DIEZ POR CIENTO)** del monto máximo del contrato, sin incluir impuestos en Dólares Americanos; lo anterior, en términos de lo señalado en la Atenta Nota suscrita por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, misma que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Dicha fianza deberá ser entregada a **"EL INSTITUTO"**, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del presente contrato.

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

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** una vez que **"EL INSTITUTO"** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **"EL PROVEEDOR"** siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato; para lo anterior 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.

ENDOSO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- En el supuesto de que **"EL INSTITUTO"** y por así convenir a sus intereses, decidiera modificar en cualquiera de sus partes el presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar el endoso de la póliza de garantía originalmente entregada, en el que conste las modificaciones o cambios en la respectiva fianza, observándose los mismos términos y condiciones señalados en la presente cláusula para la entrega de la

garantía de cumplimiento, debiéndola entregar **"EL PROVEEDOR"** a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo.

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, **"EL PROVEEDOR"** no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la presente Cláusula.

d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir el contrato y dará vista al Órgano Interno de Control Específico en **"EL INSTITUTO"** para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que **"EL INSTITUTO"** reclame la indemnización por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a **"EL INSTITUTO",** dentro de los 10 (diez días) naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91, del Reglamento de la **"LAASSP"**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por **"EL INSTITUTO"** procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del contrato, lo que comunicará a **"EL PROVEEDOR".**

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR", se obliga a:

a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **"EL INSTITUTO"** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control Específico en **"EL INSTITUTO"**, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **"LAASSP"**.
e) Así, como a lo señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC , POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO"

"EL INSTITUTO", se obliga a:

a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del contrato.
b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
c) Extender a **"EL PROVEEDOR",** por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.
d) Así como a lo señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

"EL INSTITUTO" designa como Administrador del presente contrato al **C. Eduardo Oropeza Ortíz**, con **R.F.C.** [redacted] **Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional**, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones sin que por ello sea necesario celebrar un convenio modificatorio

Cuando **"EL INSTITUTO"** requiera efectuar el cambio o sustitución del ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO, o del Representante Común de éstos, sea por la ausencia temporal o definitiva del originalmente designado, o bien, por así convenir a las necesidades institucionales, bastará la nueva designación que de éste realice al Área Requirente, misma que surtirá plenos efectos a partir de la fecha en que ésta sea realizada, y que será dada a conocer a **"EL PROVEEDOR"** por el Área Requirente, o bien, por los Titulares de Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y de las Unidades Médicas de Alta Especialidad donde se encuentre adscrito, según corresponda. La designación que efectúe el Área Requirente en términos del presente párrafo deberá ceñirse a lo dispuesto en los numerales 4.17 y 5.3.15 de

las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás disposiciones aplicables. En ningún caso el cambio o sustitución del ADMINISTRADOR, o del Representante Común de éstos, requerirá o dará origen a la celebración de convenio modificatorio.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los anexos respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica.

"EL INSTITUTO", a través del administrador del contrato, rechazará los servicios que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en sus Anexos, obligándose **"EL PROVEEDOR"** en este supuesto, a entregarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para **"EL INSTITUTO"**, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.

"EL INSTITUTO", a través del administrador del contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en los anexos respectivos, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición de los bienes, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES

"EL INSTITUTO" aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **"EL PROVEEDOR"** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán por un **2.5% (dos punto cinco por ciento)** conforme al concepto, nivel de servicio y unidad de medida señalados en el numeral **9.2** de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, proporcionados en forma parcial o deficiente. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **"EL PROVEEDOR"** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **"EL PROVEEDOR"** que realice el pago de la deductiva, en términos de la legislación aplicable.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos.

"EL INSTITUTO", a través del administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. 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.

En caso de que se exceda se podrá proceder a la rescisión del presente contrato.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso que **"EL PROVEEDOR"** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **Anexo 2 (dos)** parte integral del presente contrato, **"EL INSTITUTO"** por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al **2.5% (dos punto cinco por ciento)** por cada día hábil de atraso, aplicado al valor de los servicios entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso, de conformidad con el concepto, nivel de servicio y unidad de medida, establecidos en el numeral **9.1**. de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

El administrador del presente contrato será el responsable de determinar, calcular y aplicar las penas convencionales, vigilando los correspondientes registro o captura y validación en el sistema PREI Millenium, así como de notificarlas a **"EL PROVEEDOR"** personalmente, mediante oficio o por medios de comunicación electrónica.

"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 éste deba cubrirle a **"EL INSTITUTO"** durante el período en que incurra y/o se mantenga en atraso con motivo de la prestación del servicio.

Para autorizar el pago de la prestación del servicio, 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 esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del atraso.

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Cuando **"EL PROVEEDOR"** quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la **"LAASSP"**, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del 20% (veinte por ciento) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

En caso de aplicar, los servicios, que de acuerdo al objeto del presente contrato se adquieran o contraten, deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y con las Normas Mexicanas, según proceda, y a falta de éstas, con las Normas Internacionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Infraestructura de la Calidad; en su caso, con las normas de referencia o especificaciones técnicas y cumplir con las características y especificaciones requeridas en el

Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **"EL PROVEEDOR"** contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

"EL PROVEEDOR" se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, en caso de aplicar.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"**, mismos que no serán repercutidos a **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO" sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

"EL PROVEEDOR" no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL INSTITUTO"**.

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

"EL PROVEEDOR" se obliga para con **"EL INSTITUTO"**, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio 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 Federal de Protección a 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 **"LAASSP"**.

Asimismo, en caso de aplicar, **"EL PROVEEDOR"** deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a los Derechos de autor, patentes y/o marcas del presente Contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

"LAS PARTES" acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las Leyes General y Federal, respectivamente, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, y demás legislación aplicable.

Para el tratamiento de los datos personales que **"LAS PARTES"** recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, **"EL PROVEEDOR"** asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

Asimismo, en caso de aplicar, **"EL PROVEEDOR"** deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la **"LAASSP"** y 102, fracción II, de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **"EL PROVEEDOR"**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si **"EL INSTITUTO"** así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

"EL INSTITUTO" cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados 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 total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **"EL INSTITUTO"**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando **"EL INSTITUTO"** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **"EL PROVEEDOR"** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que, se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a **"EL PROVEEDOR"** la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

"EL INSTITUTO" podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en alguna de las siguientes causales:

a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato**.**
b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL INSTITUTO"**.
d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo.
j) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por

ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;

k) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"EL INSTITUTO"** en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;

l) Impedir el desempeño normal de labores de **"EL INSTITUTO";**

m) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **"EL INSTITUTO"** comunicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término **"EL INSTITUTO"**, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"EL PROVEEDOR"** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de **"EL PROVEEDOR".**

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

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"EL INSTITUTO" podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo 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.

De no rescindirse el contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá con **"EL PROVEEDOR"**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la **"LAASSP"**.

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, **"EL INSTITUTO"** quedará

expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **"EL PROVEEDOR"** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo cuarto, de la **"LAASSP"**.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados 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"**.

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

"EL PROVEEDOR" reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a **"EL INSTITUTO"** respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

"EL PROVEEDOR" asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por **"EL INSTITUTO"**, así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, **"EL PROVEEDOR"** exime expresamente a **"EL INSTITUTO"** de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, **"EL INSTITUTO"** reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de **"EL PROVEEDOR"**, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a **"EL INSTITUTO"**, **"EL PROVEEDOR"** queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización, según corresponda del procedimiento de contratación del cual deriva el presente instrumento jurídico, y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la **"LAASSP"**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

"LAS PARTES" acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de

conciliación establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la **"LAASSP"**, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

"LAS PARTES" señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

"LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la **"LAASSP"**, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

"LAS PARTES" convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

Por lo anterior expuesto, **"EL INSTITUTO"** y **"EL PROVEEDOR"**, manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica

POR:
"EL INSTITUTO"

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
C. ELIA SANDRA VARAS GALEANA	Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal	[redacted]
C. EDUARDO OROPEZA ORTÍZ	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional	[redacted]

POR:
"EL PROVEEDOR"

NOMBRE	R.F.C.
MICROSOFT MÉXICO S. DE R.L. DE C.V.	MME910620Q85

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC , POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CADENA ORIGINAL, RFC Y CERTIFICADO , POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Contrato: 050GYR019N00725-001-00

Cadena original:

[redacted]

Firmante: EDUARDO OROPEZA ORTIZ
RFC: [redacted]
Certificado:

Número de Serie: 00001000000509756527
Fecha de Firma: 14/02/2025 10:45

[redacted]

Firma:

V/E1c/VA5pmkwc9wRqkAOwIsD265k+Vm0OgDYpMVgVlxYdicYxCbFkTwR6e9gUvq3hQPYrSZs2qsgMtT6POwWl20r+/BAmKdf9LaUxlNJAe6JxyD3ByxkmxONW7xT9E99GaNqcaAAEQlQhFbeKYC783Y0/eJAhas
5UbwsZj6H+WcJAGpoun9RIQL3uXj10Llf9v0SD0UP2fVP7R/nfy7H8ZQXCIh2+hCCWQnv/m05DXV4QL5zkVg8nt2xomJEBr0pK4Xw6f+ceR49EGwRSqqTaHkwNmpvDmXB+ACRsptmRhDPsLOJCWne91OKS0y+KAm
2S/NRb9isyIEoLhIY2T8SA==

Firmante: ELIA SANDRA VARAS GALEANA
RFC: [redacted]
Certificado:

Número de Serie: 00001000000700682488
Fecha de Firma: 14/02/2025 11:06

[redacted]

Firma:

T6Xn9DO4VBs/hJ2NN/ny8zl2Zwe/vajGDJghX5H2o3jV+NgCdIpN83GtTDCD7u8oe4A7bwZiSAR3vB2dfxFCoXasXRDMv6vNkftmN+iE6iwx/4m3edu3ZN9nJZkWmvDNZMR3/2GWBZH1m4tNHKCAa3fNeH4dTM1y
5BDh7VMse25DGZAD2fxGPTb6o/PkOCllqeGBMKqFZZGQ15/jFUIbnIIUoq8YdMguQnDG57BvbC1+K6TaEW5R+ml/XJbM/SqoF48kD9roeaZOYBLZOeTALQ7rfOW04xoDh7GVWAdccB3M+y9i7ZrrW+Q5/TPjXSzI
8PWhLkkKP+Sw4BP7/K8SEQ==

Firmante: MICROSOFT MEXICO S DE RL DE CV
RFC: MME910620Q85
Certificado:

Número de Serie: 00001000000703256925
Fecha de Firma: 14/02/2025 13:46

MIIGbDCCBFSgAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA3MDMyNTY5MjUwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGVMTUwMwYDVQQDDCxBQyBERUwgU0VSVklDSU8gREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEuMCwGA1UECgwl
U0VSVklDSU8gREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEaMBgGA1UECwwRU0FULUlFUyBBdXRob3JpdHkxMjAwBgkqhkiG9w0BCQEWI3NlcnZpY2lvc2FsY29udHJpYnV5ZW50ZUBzYXQuZ29iLm14MSYw
JAYDVQQJDB1Bdi4gSGlkYWxnbyA3NywgQ29sLiBHdWVycmVybzEOMAwGA1UEEQwFMDYzMDAxCzAJBgNVBAYTAk1YMQ0wCwYDVQQIDARDRE1YMRMwEQYDVQQHDApDVUFVSFRFTU9DMRUwEwYDVQQtEwxTQVQ5NzA3
MDFOTjMxXDBaBgkqhkiG9w0BCQITTXJlc3BvbnNhYmxlOiBBRE1JTklTVFJBQ0lPTiBDRU5UUkFMIERFIFNFUlZJQ0lPUyBUUklCVVRBUklPUyBBTCBDT05UUklCVVlFTlRFMB4XDTIzMTEwMzE2MDIwM1oXDTI3
MTEwMzE2MDI0M1owgfcxJzAlBgNVBAMThk1JQ1JPU09GVCBNRVhJQ08gUyBERSBSTCBERSBDVjEnMCUGA1UEKRMeTUlDUk9TT0ZUIE1FWElDTyBTIERFIFJMIERFIENWMScwJQYDVQQKEx5NSUNST1NPRlQgTUVY
SUNPIFMgREUgUkwgREUgQ1YxCzAJBgNVBAYTAk1YMSYwJAYJKoZIhvcNAQkBFhdJcnZpbmcuR2FyY2lhQG14LmV5LmNvbTElMCMGA1UELRMcTU1FOTEwNjIwUTg1IC8gR0FHSzkwMTIyOUVHMDEeMBwGA1UEBRMV
IC8gR0FHSzkwMTIyOU1ERkxOUjA3MIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAgdGUkwz2F8XUSRluVHclE+uQawXr9pFeRRW0Zmwp6bANoVw7k/4rASTNsdnOWUImo4tGkWrLFwY64y6mxYwenR6W
PiuC+38W97ldkkKUJcu1zxx0/K6R9kZMpvtediyEG+xHe7NGZykdmk/EGEh/csxmiWs+LXnPUGyYGZ+5GrPLAjZ82UQPWYEulby4dTY5iG2XwogXj4auHg0oLDBmI9tJCfdL2wM0aXk6k09ku4wKlyYyCIBsZzUv
tifyxIVejV9lo6nEhV/SF9lcaS8F0MxRd442wE1cuG3WR/A7olp3nti/+FNDH9SW8adxtdDfpZJ2c3N0jLD4d938dQrvcwIDAQABo08wTTAMBgNVHRMBAf8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBglghkgBhvhCAQEE
BAMCBaAwHQYDVR0lBBYwFAYIKwYBBQUHAwQGCCsGAQUFBwMCMA0GCSqGSIb3DQEBCwUAA4ICAQAU9F2QHzh4AF83G+Go2tcS9wSHsfEbd1MO/hfVaEIxEyyLZsU0b97zKDXS8nM9QT9iOkN6NLCAPd6e7O9JQ1+2
sQAGA1Wek3mkjsBJCkIuwRQLi3zSfJLOXnNPCxZ039+7Go0oHpKeb0yiHTHafIeNzA+uFPKfHORy+MaQ+xP8LYjF8MkR/DpdHo9DtfFTLOBZJHDpZAaceE5GtAKOtr6mAU+YT9Apf8DZF3gRlPeZxc5BX5cIjppn
3QQPfJOLBiej9XbiHHA6NRTRY27FQc4uViZT76iUXDIvoD7KryLpwqvzSK1jT7n4eMs+Soby/117eTOsugKFoDSbrMLTdaEb40WrBj5xv2idQD0sOP6TjNyKeJJVZdyJSQLnqrLmIKQQtW6pedwYNpcwsoFgn3uI
SAGqVqZOirjoYXRNnlI4fOKxy0l6YVKqFPnCa33IONh8PiaKAgOPHwwU56WEpCzefKzN1bcbZJXlXhb6sRLUBITLg3aL7qsDuYr5YEZqbEdXdNcLRhH2mZp2pcld56xiezfYkxnuqRW4kr84WggOf0OlPUReyPO5
ReVkkgshSYXHd4JoB5Xd2UgrrkQZJLQ3zU9wnPxD1H5X5m8tAptJzftKCzY0x3CapOXAR6YelZUXS5rVcD4lZkgni2xbSzAGvKi+H01XBp0N/rjFsgFn9Q==

Firma:

apjcJKKcwn/PL1CYgwgz4njzcoMxlXsJTHD+MMrQwCYGRQkAGhrC2F3APpXCr/dvWQgd89l+mfXr9ZqGRJW5sQ064uEJse9uU0USRj2sVpu1ZVqow3T2snpccqLLGAk5NMvHiFSdVG34kS10SPeMComU1DBe9W5f
gRZRVe4Pfl+uJ7k+mCIdM6QfRkvcPGKbaZcUHEgDCxvFImB6vFx3YrTBzn2j+LD2fDFOqIUby0XRQJKikgICbURYxB6QR4v7RaKREG/GWutELCXZErRwqu5L2yUKZ3ucggko6u4ErtCxtVqb/MiNMp3cus6+1d+H
CV8q1MnUhvGUefXIX1Nsrg==

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	**Contrato Número** **050GYR019N00725-001-00**

ANEXO 1 (UNO)

"Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000000405-2025

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Oficinas Centrales
550000 Coord de Servici Administra

Concepto: OF. 0054 RECIBIDO EL 21/01/2025 PARA DAR INICIO A LA CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT"

Fecha Elaboración: 23/01/2025

Total Comprometido (en pesos): $ 340,838,864.39
Cuenta: 51321010 PATE/DER AUTOR/REGALIAS/OTROS Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 5[illegible]
COG 3270102

COMPROMISO TIPO MENSUAL (en miles de pesos)

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	171,945.6	15,353.9	15,353.9	15,353.9	15,353.9	15,353.9	15,353.9	15,353.9	19,262.8	42,1[illegible]

DISPONIBLE (en miles de pesos)

0.0	0.0	171,596.9	632.6	796.4	20,276.5	35,258.1	59,367.0	27,310.9	1,663.8	0.0	0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en el numeral 7.5.9.4 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, es responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millenium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Laura Natalia López Trujeda

Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA
DIVISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO DE OPERACIÓN EN EL ÁMBITO CENTRAL
CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): $ _____ .00

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

IMSS	**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	**Contrato Número** **050GYR019N00725-001-00**

ANEXO 2 (DOS)

"Anexo Técnico y Términos y Condiciones"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	15/10/2024	Elaboración del Documento	Mtro. Benjamin Vargas Flores
0.2	15/10/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
1.0	15/10/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
1.0	26/12/2024	Actualización de documento	Mtro. Benjamin Vargas Flores
2.0	26/12/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
2.1	29/01/2025	Actualización de documento	Mtro. Benjamin Vargas Flores
2.2	29/01/2025	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
3.0	29/01/2025	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Contenido

1. Objetivo del Documento 3
2. Objetivo 3
3. Alcance 3
4. Descripción amplia y detallada de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados, características técnicas 3
a. Funcionales 3
4.1. Derecho de uso de licenciamiento para el software Microsoft (Licenciamiento) 3
4.2. Servicio de Soporte Técnico Unificado 5
4.2.1. Componentes 5
4.2.1.1. Soporte de Resolución de Problemas. 5
4.2.1.2. Servicios de Información. 7
4.2.1.3. Paquete Add-on Experto. 7
4.2.1.4. Administrador de Cuenta de Soporte (CSAM Customer Success Account Manager). 8
4.2.1.5. Aprendizaje bajo demanda (biblioteca virtual). 8
4.2.1.6. Portal de experiencia digital (ServiceHub). 8
4.2.1.7. Soporte Unificado Mejorado 9
4.2.1.8. Consideraciones Generales. 11
4.3. Soporte Proactivo 11
b. No funcionales 13
5. Especificaciones técnicas 13
5.1. Derecho de Uso de Licenciamiento. 13
5.1.1. Licenciamiento Inicial 13
5.1.2. Servicios de Licenciamiento bajo demanda 20
5.2. Especificaciones para el Servicio de Soporte Técnico Unificado 24
5.3. Especificaciones para el Soporte Proactivo 25
6. Pruebas a realizar y método de evaluación 26
7. Perfil del Proveedor 26

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

8. En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Intrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI. 26
9. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior, deberá presentar un dictamen en el que justifique que los requisitos contenidos en las especificaciones écnicas del bien 26
10. Normas: Oficial Mexicana, Estándar, Internacional, de Referencia o Especificaciones Técnicas. 26
11. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 27
12. Cronograma de actividades 28
13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse 31
Niveles de servicio Servicios Online 36
14. Requerimientos de arquitectura tecnológica 36
15. Restricciones e interfaces con otros elementos 36
16. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 36

1. Objetivo del Documento

Elaborar el documento que contenga los requerimientos y las especificaciones técnicas y de calidad, así como el alcance de la adquisición, arrendamiento o servicio de TIC y SI que se pretenda contratar.

Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP): 35300002

2. Objetivo

Contar con el derecho de uso de licenciamiento para el software Microsoft, así como el soporte técnico que facilite las actividades del personal y de los objetivos del Instituto Mexicano del Seguro Social (**"EL INSTITUTO"**), contratando el servicio bajo el esquema Enterprise Agreement Subscription (EAS)., cumpliendo de esta forma con lo establecido en la normatividad relacionada con Derechos de Autor.

3. Alcance

El Instituto Mexicano del Seguro Social, requiere la contratación del servicio para proporcionar al Instituto la continuidad del Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los productos Microsoft para el año 2025, que le permita el acceso a las licencias para el uso de 120 mil computadoras personales, aunque la base instalada es de 147,873 equipos, sólo se consideran 120 mil equipos para la contratación, ya que el equipamiento restante, 27,873 equipos, presentan restricciones tecnológicas para soportar actualizaciones, parches de seguridad y nuevas funcionalidades que se obtienen del Derecho de uso del licenciamiento Microsoft, y que ocupan los usuarios de dichos dispositivos el uso del software Microsoft, para el desarrollo de sus funciones tales como son herramientas de productividad para oficina, diagramación, administración de proyectos, accesos a servicios de identidad, colaboración, antivirus y correo electrónico, adicionalmente permite contar con el derecho de uso y soporte técnico para mantener la continuidad operativa de alrededor de 3,176 servidores que soportan diversos aplicativos del Instituto, como son: SIMF (Sistema de Información de Medicina Familiar), Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS), SAI Farmacias y SAI Almacén, entre otros.

Por lo anterior, "EL INSTITUTO" requiere de un servicio que le permita contar con el derecho de uso de licenciamiento para los productos Microsoft 2025, así como el soporte técnico, logrando mantener regularizado los productos que utiliza permitiendo también la actualización a nuevas versiones durante la vigencia del contrato.

4. Descripción amplia y detallada de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados, características técnicas

a. Funcionales

4.1. Derecho de uso de licenciamiento para el software Microsoft (Licenciamiento)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor le proporcione durante la vigencia del contrato bajo el esquema **Enterprise Agreement Subscription (EAS),** el derecho de uso de licenciamiento de software Microsoft para su utilización en computadoras personales, laptops y servidores; permitiendo con esto dar continuidad a la operación diaria de "EL INSTITUTO"; cumpliendo de esta forma con lo establecido en la normatividad relacionada con Derechos de Autor.

El proveedor se obliga a que, una vez otorgado el derecho de uso de licenciamiento, deberá ser bajo un esquema de suscripción, NO contempla la propiedad de la licencia por parte de "EL INSTITUTO" al finalizar el contrato.

Los productos de cómputo podrán ser utilizados en ambientes en la nube, centros de datos o en los equipos que el Instituto determine, y deben ser incluidos los siguientes:

- Aplicaciones de Escritorio:
  - Office M365 E3,
  - Project (Plan 5, Plan 3, Plan 1),
  - Visio Estándar y
  - Licencia de acceso con la funcionalidad o servicios relacionados con: Exchange, SharePoint, Teams, Windows Server, Elementos de seguridad, Doble factor de autenticación, Password Reset, Password seguro, Administración desde Intune & Antivirus, Identity Manager, Sistema Telefónico de Microsoft 365 y Virtual Desktop Access.

- Aplicaciones para Servidores:
  - Windows Server,
  - SQL Server,
  - Exchange Server,
  - SharePoint Server,
  - Azure DevOps,
  - Identity Manager y
  - Microsoft Azure

- Herramientas de desarrollo:
  - Visual Studio Enterprise con MSDN y
  - Azure DevOps

- Herramientas de negocio y toma de decisiones Inteligente:
  - PowerBI Pro,
  - Dynamics 365 Team Members y
  - Dynamics 365 for Customer Servicio

Dentro del alcance de los servicios de licenciamiento se deberá incluir, durante la vigencia del contrato:

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

"EL INSTITUTO" podrá contratar bajo demanda productos Microsoft, los cuales se listan de manera enunciativa mas no limitativa en el numeral 5.

c) Microsoft Azure

"EL INSTITUTO" requiere contar con el servicio de cómputo en la Nube (Microsoft Azure) que le permita operar y administrar aplicaciones, activando diversos servicios de cómputo con la posibilidad de escalarlos y su habilitación sea de forma inmediata, segura y de configuración de autoservicio.

Esta plataforma informática empresarial deberá ser bajo un esquema híbrido en la nube de Microsoft, que permita al "EL INSTITUTO" contar con: análisis, procesamiento, bases de datos, movilidad, redes, almacenamiento y servicios web.

Este esquema de nube híbrida consiste en la capacidad de acceso desde Microsoft Azure a la infraestructura de Centro de Datos On Premise del "EL INSTITUTO" y viceversa permitiendo flexibilidad y dominio sobre sus datos y aplicaciones donde quiera que se encuentren. Estos servicios de infraestructura y plataforma deberán poder ser administrados por medio de un portal de autoservicio que permita a "EL INSTITUTO" instalar y consumir recursos bajo demanda.

4.2. Servicio de Soporte Técnico Unificado

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor proporcione durante la vigencia del contrato el Servicio de Soporte Técnico Unificado que le permita al Instituto mantener el funcionamiento de las soluciones y/o servicios basados en el derecho de uso de licenciamiento de software Microsoft, las cuales soportan las operaciones sustantivas de "EL INSTITUTO", permitiendo tener la plataforma operando bajo las mejores prácticas establecidas por la industria.

4.2.1. Componentes

4.2.1.1. Soporte de Resolución de Problemas.

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

Soporte Técnico: deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días a la semana los 365 días del año, durante la vigencia del contrato. Se requiere que las solicitudes de soporte

ANEXOS
CONTRATOS

puedan ser presentadas vía telefónica y/o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.

El Soporte de Resolución de Problemas considera:

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

Gestión de Escalamiento. Para los casos de soporte técnico, se deberá contar con tiempos de atención a la primera llamada dependiendo de la gravedad/severidad con la cual fue abierto el caso de soporte.

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

Severidad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft
1 Envío exclusivamente por teléfono	**Impacto catastrófico sobre el negocio:** • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente • Necesita atención inmediata	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos • Recursos Microsoft en sitio lo antes posible. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producto • Notificación de Altos Ejecutivos de Microsoft
A. Envío exclusivamente por teléfono	**Impacto crítico en el negocio:** • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos • Recursos Microsoft sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos de Microsoft
B Envío por teléfono o a través de la Web	**Impacto moderado en el negocio:** • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 2 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente

Severidad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft
C Envío por teléfono o a través de Internet	**Impacto mínimo en el negocio:** • Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 4 horas o menos • Esfuerzos exclusivamente durante Horas de Oficina

Nota* El horario de oficina a considerar es de las 9:00 A.M. y hasta las 6:00 P.M. de lunes a viernes

4.2.1.2. Servicios de Información.

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor le proporcione durante la vigencia del contrato, boletines, referencias sitios web y recursos centrados en los productos y servicios de Microsoft ya implementados.

El proveedor deberá proporcionar el sitio web donde "EL INSTITUTO" podrá consultar las versiones soportadas en el sitio de Ciclo de Vida de los Productos Microsoft, a más tardar 10 días naturales posteriores al inicio del servicio.

4.2.1.3. Paquete Add-on Experto.

Cuando "EL INSTITUTO" lo requiera, podrá solicitar bajo demanda, al proveedor la asignación de personal de soporte en sitio con la finalidad de dar atención a los requerimientos de EL INSTITUTO", solucionar las fallas y/o problemas que se presenten en los productos Microsoft. Dichos recursos deberán de realizar al menos las siguientes actividades:

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

Para proporcionar este servicio "EL INSTITUTO" requiere que el proveedor asigne recursos en sitio en las instalaciones que solicite la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional. Para los casos en que el requerimiento de personal en sitio de al menos 3 meses se podrá requerir;

- **Ingeniería de soporte designado** (DSE): Ingeniero de Soporte en sitio que realizará actividades de revisiones de salud, recomendaciones y revisiones de mejores prácticas sobre la plataforma de Microsoft, apoyo en remediaciones sobre

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

los resultados de revisiones de salud, transferencia de conocimiento sobre plataforma Microsoft

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

4.2.1.4. Administrador de Cuenta de Soporte (CSAM Customer Success Account Manager).

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

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

4.2.1.5. Aprendizaje bajo demanda (biblioteca virtual).

- Videos bajo demanda, laboratorios prácticos con acceso vía internet, rutas de aprendizaje y webcast dirigidos por expertos con accesos para todo el personal del "IMSS" que se decida registrar dentro del ServiceHub.

4.2.1.6. Portal de experiencia digital (ServiceHub).

Portal de Experiencia Digital para la administración del contrato. Incluye telemetría de casos de soporte, alertas, recomendaciones basadas en sus tecnologías y evaluaciones tecnológicas y consumo de servicios proactivos:

- Panel de servicios/soporte en línea (incluye el envío de tickets)
- Recomendaciones a medida.
- Alertas de servicio.
- Evaluaciones de salud bajo demanda de las tecnologías Microsoft con que cuente el "IMSS" y estén dentro del catálogo de assessments incluidos dentro del Services Hub para obtener información precisa sobre el estado de salud de las plataformas y planes de remediación accionables, con servicios de instalación y configuración según sea necesario.
- Centro de actualizaciones para Microsoft 365 y Azure.
- Acceso al catálogo completo de servicios de Microsoft.
- Acceso 24/7/365 a información de incidentes de soporte y beneficios del contrato.

4.2.1.7. Soporte Unificado Mejorado

En caso de requerirlo "EL INSTITUTO" solicitará dentro del Soporte Técnico Unificado, al proveedor proporcione durante la vigencia del servicio y a solicitud expresa del Administrador del Contrato los siguientes servicios de Unificado Mejorado que se describen a continuación:

- **Soporte Unificado Misión Crítica:** Soporte especializado sobre soluciones basadas en tecnología Microsoft que sean críticas para el negocio. Este soporte permitirá mantener un estado de salud óptimo de las plataformas Microsoft incluidas en la solución, así como enfocarse en los siguientes grupos de actividades:

    - Planear revisiones de salud sobre las plataformas Microsoft que componen la solución elegida de tal forma que se tenga un estado de salud óptimo de las plataformas y se minimicen riesgos de incidentes graves.
    - Apoyo en la resolución de las remediaciones resultantes de dichas revisiones. Deberá considerar un equipo de especialistas que realicen revisiones periódicas a un plan de optimización sobre las plataformas Microsoft y lleven a cabo transferencia de conocimiento al equipo que se encargue de la operación y mantenimiento de las plataformas Microsoft que forman parte de una solución.
    - Atención a incidentes críticos con un SLA de respuesta de 30 minutos o 15 minutos si es que la solución está desplegada en Microsoft Azure y con la capacidad de acceder a los 4 niveles de atención dentro del proveedor.

- **Soporte Unificado Preventivo:** Es un conjunto de servicios preventivos que abarcan revisiones de salud, remediaciones, revisión de configuraciones, mejores prácticas y transferencia de conocimiento sobre plataforma Microsoft, de naturaleza proactiva para disminuir posibles impactos sobre la plataforma Microsoft y permitan contar con un ciclo de mejora continua. Para esto se necesitan las siguientes consideraciones:

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Directorio Activo,
- Exchange,
- Sistemas Operativos Microsoft,
- System Center,
- SQL Server,
- SharePoint,
- Suite de Oficina,
- Project,
- Identity Manager,
- Intune,
- PowerBI,
- Dynamics 365 y
- Microsoft Azure

  - Revisiones a los Servicios: En caso de requerirlo "EL INSTITUTO" podrá solicitar al proveedor, durante la vigencia del contrato, dentro del Soporte Técnico Unificado llevará a cabo la evaluación de:

    - Servicio y/o solución basada en productos Microsoft que fue implementada, migrada y/o actualizada; y/o

    - A la arquitectura tecnológica definida.

    En ambos casos deberá emitir al finalizar la evaluación un documento que contemple las recomendaciones relacionadas con el diseño, desarrollo e implementación de la solución y/o servicio basado en productos Microsoft actuales o planificadas.

- **Soporte Unificado para Desarrolladores:** Soporte orientado a apoyar al equipo de desarrollo con revisiones de código, mejores prácticas de desarrollo, pruebas de concepto y planes de migración y actualización de aplicaciones.

  Este soporte debe considerar transferencia de conocimiento sobre adopción tecnológica en nuevas plataformas y prácticas de desarrollo, optimización y automatización, así como ciclo de vida de desarrollo.

- **ITSM:** ingenieros de soporte en sitio que ayuden a establecer planes de gobierno, operación, mantenimiento y mejora continua en ambientes de nube y On premise, los cuales permitan trabajar sobre las mejores prácticas de IT, apoyo en establecer los planes de resolución de incidentes a la mesa de servicio del Instituto sobre plataformas de nube y On premise.

- **Azure Rapid Response**: soporte reactivo para la nube de Microsoft Azure, con un SLA de tiempos de respuesta de 15 minutos, que permitan tener un ruteo directo al equipo de especialistas de plataforma Microsoft para disminuir los tiempos de atención ante incidentes y trabajar sobre la solución de dichos incidentes hasta su resolución.

- **Servicios de Seguridad,** Ingenieros de soporte en sitio que ayuden con actividades de revisiones sobre plataforma Microsoft para identificar mejores prácticas sobre temas de seguridad, apoyo en actividades de remediación para mantener un estado de seguridad optimo y transferencias de conocimiento sobre temas de seguridad en plataformas Microsoft

4.2.1.8. Consideraciones Generales.

- Para el Soporte Técnico unificado y Soporte Proactivo los ingenieros designados y el Administrador de Cuenta de Soporte se suministrarán en las ubicaciones de "EL INSTITUTO" en la Ciudad de México de forma presencial, el resto de los servicios se suministrarán en las ubicaciones y centros de datos que "EL INSTITUTO" determine de manera remota.

- El proveedor prestará los servicios bajo demanda indicados anteriormente para todas las versiones soportadas de los productos Microsoft.

- Se tendrá derecho al soporte técnico unificado durante la vigencia del contrato.

- A solicitud expresa del Administrador del Contrato, el proveedor podrá acceder a la infraestructura de "EL INSTITUTO" por medio de un acceso remoto para analizar problemas. El personal del proveedor solamente accederá a los sistemas autorizados por "EL INSTITUTO". En caso de ser necesario y sin costo adicional el proveedor deberá proporcionar software para auxiliar en el diagnóstico y/o solución de problemas.

- "EL INSTITUTO" podrá contratar bajo demanda Derecho de uso de los productos Microsoft.

- "EL INSTITUTO" podrá contratar bajo demanda Soporte Técnico Unificado Microsoft a través de Unidades de Soporte Técnico Unificado.

Nota: En caso de requerir cantidades adicionales de alguno de los componentes descritos en los numerales 4.1, 4.2 y 4.3, podrán solicitarse siempre y cuando no se rebase el presupuesto indicado por la Dirección de Finanzas, como su monto máximo (presupuesto base).

4.3. Soporte Proactivo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

Dicha propuesta o declaración de trabajo en caso de cubrir lo requerido será aprobada por:

- La División de Seguridad Informática Lógica,
- La División de Arquitectura Tecnológica,
- Responsable del servicio y/o aplicativo y
- Administrador del Contrato

5 días hábiles posteriores a la aprobación y mediante la firma por las partes del documento "orden de trabajo para soporte proactivo o Soporte Técnico Unificado Microsoft", será autorizado el uso de unidades de soporte proactivo para la realización de las actividades propuestas u horas de soporte técnico unificado. En caso de no recibir la aprobación se considerará rechazada y será necesaria la solicitud del Instituto para iniciar un nuevo ciclo de revisión.

Posterior a la firma de este documento Microsoft iniciará la ejecución de las actividades correspondientes, a más tardar a los 5 días hábiles siguientes.

El proveedor se obliga a alinearse a documentar los proyectos de soporte proactivo y soporte técnico unificado, sin costo adicional, conforme a los procesos aplicables de la normatividad vigente.

b. No funcionales

En caso de que "EL INSTITUTO" lo requiera, podrá solicitar servicios adicionales tanto de derecho de uso de licenciamiento para los productos Microsoft como de Soporte Técnico Unificado y/o Soporte Proactivo, este se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en los Términos y Condiciones

5. Especificaciones técnicas

5.1. Derecho de Uso de Licenciamiento.

5.1.1. Licenciamiento Inicial

Se indican las cantidades iniciales a contratar.

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
Software	Ofimática en equipo y en línea con 100 gb de espacio en correo y 25 T de storage por usuario, Elementos de seguridad, Doble factor de autenticación, Password Reset, Password seguro, Administración desde Intune & ANTIVIRUS.	AAD-33204 M365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User	Funcional	8,000	20,000
Software	Seguridad para cuidar la identidad del usuario en el Directorio Activo	HHM-00002 Defender Identity CAO Sub Add-on ATA	Funcional	8,000	20,000
Software	Protección de la identidad del usuario	6E6-00004 Entra ID P2 SU Entra ID P1 Per User	Funcional	8,000	20,000
Software	Correo electrónico (Ofimática solo en línea, 2 GB de espacio en correo	JFX-00003 M365 F3 FUSL Sub Per User	Funcional	22,760	56,900

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
	y storage), Directorio Activo. (para usuarios de "EL INSTITUTO"). Elementos de seguridad, Doble factor de autenticación, Password Reset, Password seguro, Administración desde Intune.				
Software	Seguridad de ADP2 avanzada para Usuarios de Correo (F3)	6EN-00004 Entra ID P2 K SU Entra ID P1 Per User	Funcional	4,000	10,000
Software	Directorio Activo (para equipos de "EL INSTITUTO").	R18-00095 Win Server CAL ALng LSA DCAL	Funcional	18,000	45,000
Software	Suscripción por usuario para accesos virtuales de escritorios Windows.	AAA-10787 Win E3 ALng Sub Per User	Funcional	1	1
Software	Suscripción por usuario para acceso a sistema de telefonía Microsoft Teams.	LK6-00004 Teams Phone Standard Sub Per User	Funcional	760	1,900
Software	Servicios en la nube de Azure.	6QK-00001 Azure prepayment	Funcional	200	500
Software	Suscripción por usuario para acceso a Dynamics 365 perfil Customer Service.	DDW-00003 D365 Customer Service Sub Per User	Funcional	68	170
Software	Suscripción por usuario para acceso a Dynamics 365	MTH-00001 D365 Team Members Sub Per User	Funcional	976	2,438

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
	perfil Team Members.				
Software	Suscripción por usuario para acceso a Project Plan 3.	7LS-00002 Planner & Project P3 Sub Per User	Funcional	40	100
Software	Suscripción por usuario para acceso a Project Plan 1.	TRS-00002 Planner P1 Sub Per User	Funcional	40	100
Software	Suscripción por usuario para acceso a Project Plan 5.	7SY-00002 Planner & Project P5 Sub Per User	Funcional	10	25
Software	Suscripción por usuario para acceso a Power BI Pro.	NK4-00002 Power BI Pro Sub Per User	Funcional	81	202
Software	Software que gestiona archivos de diagramación.	D86-01175 Visio Standard ALng LSA	Funcional	78	195
Software	Derecho de uso del software que sirve para el control de versiones de documentos o código de programación.	MX3-00115 Visual Studio Ent MSDN ALng LSA	Funcional	6	15
Software	Software que gestiona la virtualización, respaldos, monitoreo y antivirus así como de Sistemas Operativos Windows que sirven para soporte del Directorio Activo	9GS-00128 CIS Suite Datacenter Core ALng LSA 16L	Funcional	12	28

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
	de "EL INSTITUTO ".				
Software	Software para distribución de firmas para antivirus en servidores (System Center) y de Sistemas Operativos Windows Server que sirven de soporte a sistemas de "EL INSTITUTO" como lo son los Portales Web, Guarderías, SIMF, SIAG, entre otros.	9GA-00308 CIS Suite Standard Core ALng LSA 16L	Funcional	575	1,436
Software	Conexión al Gestor de Identidades para Directorio Activo.	NK7-00065 Identity Manager CAL ALng LSA User CAL	Funcional	2,000	5,000
Software	Manejador de Bases de datos para aplicaciones empresariales con capacidad de escalamiento y alta disponibilidad, que soporta sistemas de "EL INSTITUTO" como lo son: Guarderías, portales Web, entre otros.	7JQ-00341 SQL Server Enterprise Core ALng LSA 2L	Funcional	49	121
Software	Manejador de Bases de datos para aplicaciones medianas y Data	7NQ-00302 SQL Server Standard Core ALng LSA 2L	Funcional	640	1,598

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
	Mart, el cual sirve de soporte para sistemas de "EL INSTITUTO" como lo son SIMF, SAIF, Intranet, entre otros.				
Software	Sistemas Operativos Windows Server que sirven de soporte para sistemas de "EL INSTITUTO" como lo son los Portales Web, entre otros.	9EM-00265 Win Server Standard Core ALng LSA 16L	Funcional	11	26
Software	Sistema Diseñado de Inteligencia Artificial para usuarios del "EL INSTITUTO"	83I-00001 M365 Copilot Managed Sub Add-on	Funcional	120	300
Soporte	Soporte técnico Unificado	HQ1-00001 Unified Support Base | B-Ent Base-Product Support Services-VL	Funcional	1	1

Las cantidades sólo son referenciales para efecto de cotización; sin embargo, se adjudicará de acuerdo al presupuesto mínimo y máximo autorizado.

El Instituto podrá solicitar licenciamiento adicional bajo demanda, de la tabla anteriormente descrita, durante la vigencia del contrato.

Servicio Azure.

A continuación, se listan de manera enunciativa mas no limitativa algunas de las capacidades del Servicio de Cómputo en la Nube de Azure de Microsoft que "EL INSTITUTO" podrá solicitar bajo demanda:

- Máquinas Virtuales: compatibles con Linux, Windows Server, SQL Server, Oracle, IBM y SAP, que permita mayor flexibilidad de virtualización para una variada gama

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

de soluciones informáticas: desarrollo y pruebas, ejecución de aplicaciones y ampliación del centro de datos.

- Azure Backup: Administración de copias de seguridad en la nube con herramientas comerciales en Windows Server 2016.

- DNS de Azure: Hospedaje y administración de los registros DNS en Microsoft Azure.

- Active Directory de Azure (Azure AD): administración de identidad y control de acceso para las aplicaciones en la nube. Permitir sincronizar las identidades locales y habilitar el inicio de sesión único para simplificar el acceso de los usuarios a las aplicaciones en la nube.

- Almacén de claves de Microsoft Azure: Protección de claves e información reservada o confidencial en la nube usando módulos de seguridad de hardware (HSM). Protección de claves criptográficas y pequeños secretos como contraseñas con claves almacenadas en módulos de seguridad de hardware (HSM). Deberá permitir importar o generar claves en módulos HSM con certificación FIPS 140-2 nivel 2 y Common Criteria EAL4+, de forma que las claves permanezcan dentro de los límites del módulo HSM. Deberá estar diseñado para que Microsoft no vea o extraiga claves. Los desarrolladores podrán crear nuevas claves para desarrollar/probar en minutos y migrarlas sin problemas a claves de producción administradas por operaciones de seguridad.

- Balanceador de carga de Azure: Confiabilidad de las aplicaciones y deberá proporcionar equilibrio de carga para el tráfico de Internet y de red privada.

- Autenticación multifactor de Azure: Servicio que impide el acceso no autorizado a las aplicaciones locales y en la nube al proporcionar una capa adicional de autenticación. Permite seguir los estándares de seguridad y cumplimiento normativo de la organización, a la vez que atiende la demanda de fácil acceso de los usuarios.

- Bases de datos centrales de notificaciones: Infraestructura de notificaciones de inserción de gran escalabilidad y multiplataforma que le permite difundir notificaciones de inserción a millones de usuarios simultáneamente o adaptar las notificaciones a usuarios individuales.

- Recuperación de sitios: Protección las aplicaciones que determine el Instituto, coordinando la replicación y recuperación de nubes privadas para contar con una recuperación ante desastres.

- Base de datos SQL de Azure: Servicio de base de datos relacional que permita crear, ampliar y escalar las aplicaciones relacionales rápidamente en la nube.

- Servicios de almacenamiento de Azure: Almacenamiento de datos no relacionales en blobs, tablas, colas y unidades.

- Administrador de tráfico de Azure: Debe permitir equilibrar la carga del tráfico entrante entre varios servicios de Azure hospedados.

- Red virtual de Azure: Creación de redes privadas virtuales (VPN) en Azure y establecer conexiones seguras con la infraestructura de TI de "EL INSTITUTO".

- Azure VPN Gateway: Debe establecer de forma segura conectividad entre Redes Virtuales de Azure y los centros de datos de "EL INSTITUTO".

- Infraestructura como servicio (IaaS): Permitirá implementar de manera ágil una amplia gama de soluciones informáticas. Las máquinas virtuales pueden estar configuras con Windows, Linux, SQL Server, SharePoint, Oracle, IBM, SAP y BizTalk, etc.

- Capacidades de Administración.

  - Sistema de migración de máquinas virtuales a la nube desde Hyper-V, VMware, AWS, OpenStack y físicas.
  - Sistema de recuperación en caso de desastres en Azure
  - Sistema de administración integral capaz de monitorear máquinas virtuales y servicios corriendo en Azure, AWS, Google Cloud, nubes privadas y nubes híbridas usando herramientas de monitoreo.
  - Capacidad de ejecutar scripts personalizados en máquinas con Windows y Linux usando PowerShell, cmdlets o xPlat Scripts de manera automatizada a todas sus máquinas.
  - Managed OpenShift on Azure servicio de administración de clústers Azure Red Hat OpenShift, permite la implementación de contenedores en producción con Kubernetes y recursos adicionales

- Capacidades de Seguridad:

  - Tunelización forzada,
  - Soporte a múltiples NIC's,
  - Grupos de Seguridad y ACL's y
  - Sistema de administración de llaves criptográficas (HSM en la nube)

- Machine Learning: Permitirá implementar modelos de aprendizaje automático, fomentando la colaboración en los equipos con una metodología MLOps

  - Data factory es un servicio creado para todas las necesidades de integración de datos y todos los niveles de conocimiento.
  - Azure Databricks Service es un servicio de análisis rápido, sencillo y de colaboración.

ANEXOS CONTRATOS
DIVISIÓN DE

Estos servicios deberán ser medidos en unidades de Microsoft Azure Monetary Commitment permitiendo a "EL INSTITUTO" hacer uso de ellos a través del consumo de unidades de Azure Monetary Commitment.

Procedimiento para la Solicitud de Unidades Adicionales de Monetary Commitment de Azure

Para dar inicio al procedimiento, Microsoft, deberá entregar al Administrador del Contrato el Documento con el procedimiento para obtener los reportes detallados de Consumo de Mensual de Microsoft Azure (Download Usage) durante los primeros 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de la adjudicación, el cual servirá como base para obtener los reportes de consumo desde el portal de Azure, los primeros días del mes siguiente, para la validación de los servicios que el proveedor y el IMSS realicen durante la vigencia del contrato.

a) El Administrador del Contrato será responsable de:

1. Obtener el consumo de los aplicativos por parte del Instituto, para lo cual supervisará que la prestación de los servicios sea ejecutada de conformidad con lo establecido en este Anexo Técnico; en lo pactado en el contrato, y con lo ofrecido en la propuesta técnica y económica del Proveedor, así como, con los acuerdos que se establezcan en la planeación del proyecto.

2. Emitir una Carta dirigida al Apoderado Legal de Microsoft con base en el "Reporte de Consumo de Mensual de Azure (Download Usage)" que incluya:

i Aprobación del responsable del aplicativo y/o servicio, del consumo de unidades de Microsoft Azure y el monto a ser facturado para el periodo de consumo en cuestión.

b) Microsoft, realizará las siguientes actividades:
1. Generar Facturas de Unidades de Microsoft Azure de acuerdo a la confirmación, validación o corrección acordado con el Administrador del Contrato.

5.1.2. Servicios de Licenciamiento bajo demanda

"EL INSTITUTO" podrá solicitar bajo demanda el licenciamiento adicional del software Microsoft, los cuales se listan de manera enunciativa mas no limitativa. Siguiente:

- ESU for SQL 2012 Std 2 Core pack for 1st year EOS (July 2022-July 2023)
- ESU for SQL 2012 Std 2 Core pack for 2nd year EOS (July 2023-July 2024)
- ESU for SQL 2012 Std 2 Core pack for 3rd year EOS (July 2024-July 2025)
- ESU for SQL Std 2 Core pack 1st year of EOS (July 2019-July 2020)
- ESU for SQL Std 2 Core pack for Year 2 of EOS (July 2020-July 2021)

- ESU for SQL Std 2 Core pack for Year 3 of EOS (July 2021-July 2022ESU for SQL 2012 Std Per Server for 1st year EOS (July 2022-July 2023)
- ESU for SQL 2012 Std Per Server for 2nd year EOS (July 2023-July 2024)
- ESU for SQL 2012 Std Per Server for 3rd year EOS (July 2024-July 2025)
- ESU for SQL Std Per Server 1st year of EOS (July 2019-July 2020)
- ESU for SQL Std Per Server for 2nd year of EOS (July 2020-July 2021)
- ESU for SQL Std Per Server for 3rd year of EOS (July 2021-July 2022)
- Az Arc ESU-WS 2012 DC 16 Core ESU Back Billing-100 Hrs
- Az Arc ESU-WS 2012 DC 16 Core ESU Back Billing-100 Hrs
- ESU for WS DC 16 Core Pack for 1st year of EOS (Jan 2020-Jan 2021)
- ESU for WS DC 16 Core Pack for 2nd year of EOS (Jan 2021-Jan 2022)
- ESU for WS DC 16 Core Pack for 3rd year of EOS (Jan 2022-Jan 2023)
- ESU for WS DC 2 Core Pack for 1st year of EOS (Jan 2020-Jan 2021)
- ESU for WS DC 2 Core Pack for 2nd year of EOS (Jan 2021-Jan 2022)
- ESU for WS DC 2 Core Pack for 3rd year of EOS (Jan 2022-Jan 2023)
- Win Server DC Core Ext Security 2012 16 Core Y1 (October 2023-2024)
- Win Server DC Core Ext Security 2012 16 Core Y2 (October 2024-2025)
- Win Server DC Core Ext Security 2012 16 Core Y3 (October 2025-2026)
- Win Server DC Core Ext Security 2012 2 Core Y1 (October 2023-2024)
- Win Server DC Core Ext Security 2012 2 Core Y2 (October 2024-2025)
- Win Server DC Core Ext Security 2012 2 Core Y3 (October 2025-2026)
- ESU for WS Std 16 Core Pack for 1st year of EOS (Jan 2020-Jan 2021)
- ESU for WS Std 16 Core Pack for 2nd year of EOS (Jan 2021-Jan 2022)
- ESU for WS Std 16 Core Pack for 3rd year of EOS (Jan 2022-Jan 2023)
- ESU for WS Std 2 Core Pack for 1st year of EOS (Jan 2020-Jan 2021)
- ESU for WS Std 2 Core Pack for 2nd year of EOS (Jan 2021-Jan 2022)
- ESU for WS Std 2 Core Pack for 3rd year of EOS (Jan 2022-Jan 2023)
- Win Server Std Core Ext Security 2012 16 Core Y1 (October 2023-2024)
- Win Server Std Core Ext Security 2012 16 Core Y2 (October 2024-2025)
- Win Server Std Core Ext Security 2012 16 Core Y3 (October 2025-2026)
- Win Server Std Core Ext Security 2012 2 Core Y1 (October 2023-2024)
- Win Server Std Core Ext Security 2012 2 Core Y2 (October 2024-2025)
- Win Server Std Core Ext Security 2012 2 Core Y3 (October 2025-2026)
- Audio Conferencing
- Azure Active Directory P1 K
- Azure Active Directory Prem P1
- Azure Info Prot Prem P1
- Ent Mob and Security E3 Full
- Ent Mob and Security E3 Full K
- Ent Mob and Security E5 Full
- Exch Online Arch for Exch Server
- M365 E3 Full USL Unified
- M365 E5 Compliance
- M365 E5 Security

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- M365 F3 Full USL
- M365 F1
- Defender for Endpoint
- Defender for O365 Plan 1
- O365 E1
- O365 E3
- O365 E5
- O365 F3
- M365 Apps for enterprise
- Power BI Premium P1
- WIN E3
- WIN E5
- WIN E5 StepUp frm WIN E3
- Windows 7 ESU 2020
- Windows 7 ESU 2021
- BizTalk Server Branch
- BizTalk Server Enterprise
- BizTalk Server Standard
- GH Enterprise
- GitHub One
- MS Cloud Healthcare AddOn
- Dyn365E Customer Insights Attach
- Dyn365E Customer Insights
- Dyn365E CustServInsights Addl Cases
- Dyn365E Field Service
- Dyn365E Mktg
- Dyn365E MktgAddlContacts T1
- Dyn365E MktgAddlContacts T1
- Dyn365E Mktg - Addnl App
- Dyn365E Mktg Attach
- Dyn365E Marketing Non-Prod App
- Dyn365E MktgAddlContacts T2
- Dyn365E MktgAddlContacts T3
- Dyn365E MktgAddlContacts T4
- Dyn365E MktgAddlContacts T5
- AI Builder capacity
- Chat session for Virtual Agent
- Common Data Service DB Capacity
- Common Data Service File Capacity
- Common Data Service Log Capacity
- Flow P1
- Flow P2
- Power Automate per flow plan
- Power Automate plan

- Power Apps and Power Atmt capacity
- Power Apps per app plan
- Power Apps plan
- Power Apps Portals login capacity
- Power Apps Portal pageview capacity
- Power Virtual Agent
- PowerApps P1
- PowerApps P2
- PowerApps Portals login capacity T2
- Power Pages
- Dataverse
- Dyn365E Proj Serv Auto
- Dyn365E Remote Assist
- Dyn365E AssetManagement Addl Assets
- Dyn365E Finance
- Dyn365E Finance Attach
- Dyn365E SupplyChainMgmt Attach
- Dyn365E Supply Chain Management
- Dyn365E Ops - Activity
- Dyn365E Unf Ops Addl DB Capacity
- Dyn365E Ops Addl File Capacity
- Dyn365E Ops - Device
- Dyn365E UnfOps Sandbox Tier1
- Dyn365EOps Sandbox Tier2
- Dyn365EOps Sandbox Tier3
- Dyn365EOps Sandbox Tier4
- Dyn365EOps Sandbox Tier5
- Dyn365E Human Resources OLD
- Dyn365E for TalentCompHiring T1
- Dyn365E for TalentCompHiring T2
- Dyn365E for TalentCompHiring T3
- D365 Team Members
- D365 Voice
- D365 Sales
- D365 Routing Overage
- D365 Remote Assist
- D365 IOM
- D365 Customer Service
- Enhanced Designated Engineering
- Enhanced Security
- Enhanced Designated Engineering Data and AI
- Win E5 Step-up Win E3
- EMS E3 ALng Sub Per User
- Defender Endpoint P2 Sub Per User

ANEXOS DE CONTRATOS

- Defender Cloud Apps K Sub Per User
- Defender Cloud Apps Sub Per User
- Defender O365 P1 Sub Per User
- Defender O365 P2 SU Defender O365 P1 Per User
- Defender O365 P2 Sub Per User
- Entra ID P2 K Sub Per User
- Exchange Online P1 SU Exchange Online Kiosk Per User
- M365 E5 Security Sub Per User
- O365 Extra File Storage Sub Add-on Extra Storage 1 GB
- M365 E5 Insider Risk Management Sub Per User
- Defender Endpoint P2 SU Defender Endpoint P1 Per User
- W365 Ent 2vCPU/8GB/128GB Sub Per User
- Defender Endpoint F1 Sub Per User
- Defender Endpoint F2 SU Defender Endpoint F1 Per User
- Defender O365 F2 Sub Per User

5.2. Especificaciones para el Servicio de Soporte Técnico Unificado

Se indican las cantidades iniciales a contratar.

DESCRIPCIÓN	PRS/Advisory	SAM	Evaluaciones de Salud	Portal Aprendizaje	Horas	TOTAL HORAS
Base Soporte Técnico Unificado	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido		
Add-On Experto	-	Incluido		-	1,200	1,200

Adicionalmente "EL INSTITUTO" podrá solicitar nuevos paquetes de Soporte Unificado Mejorado y Add-on de DSE para poder complementar las actividades de operación necesarias. Estos paquetes se enlistan en las siguientes tablas, las descripciones de los mismos se encuentran en la sección 4.2.1.7

Add-on Soporte Unificado
Misión Crítica
Soporte Técnico Unificado para Desarrolladores
ITSM
Azure Rapid Response
Servicios de Seguridad
Paquete Unificado Preventivo

Paquete DSE	SAM	DSE	Total de Horas
Add-on DES 400 (por consumo en máximo 3 meses)	40	400	440
Add-on DES 800 (por consumo en máximo 6 meses)	80	800	880
Add-on DES 1600 (por consumo en máximo 12 meses)	160	1,600	1,760

- " EL INSTITUTO" para solicitar Soporte Unificado, seguirá el siguiente proceso:
  - El Administrador del Contrato presentará un requerimiento a través del formato "Solicitud de Servicio" de Microsoft.
    - En este requerimiento "EL INSTITUTO" describirá:
      - La tecnología, plataforma o número de plataformas de Microsoft que necesite revisiones de salud, acompañamiento para resolución de problemas, y recomendación de mejores prácticas.
      - La tecnología, plataforma o prácticas de administración que necesiten tareas de transferencia de conocimiento.
      - Pruebas de concepto sobre plataformas no productivas, en tecnología Microsoft.

- Microsoft realizará un análisis del requerimiento y preparará un "Estatuto de Trabajo (SOW)" donde se describirá: alcance, entregables, recursos y unidades estimadas.
- El Administrador del Contrato aprobará, en su caso, el "Estatuto de Trabajo".
- El Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor, firmarán una "Orden de Trabajo Soporte Adicional para soporte unificado. En caso de tener fracciones de unidades de soporte unificado, se redondeará a la unidad inmediata inferior.
- Posterior a la firma de este documento Microsoft notificará la fecha en la cual los recursos se presentarán para la ejecución de las actividades correspondientes, a más tardar 5 días hábiles siguientes.

Las actividades relacionadas con el Servicio de soporte técnico unificado deberán ejecutarse de acuerdo y con apego al Anexo Técnico y los Términos y Condiciones. En caso de requerir unidades adicionales de soporte unificado, "EL INSTITUTO" podrá solicitarlos conforme a lo establecido de acuerdo y en apego al documento Anexo Técnico y documento Términos y Condiciones.

5.3. Especificaciones para el Soporte Proactivo

Para el Soporte Proactivo se debe de considerar que incluya de manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente: análisis, diseño, desarrollo, implementación, personalización, instalación, migración, puesta en operación y mantenimiento de productos y Tecnologías Microsoft.

Soporte Proactivo	Unidad de Soporte Proactivo (USP)
	1

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Las actividades relacionadas con el Servicio de Soporte Proactivo deberán ejecutarse de acuerdo a lo establecido en los Términos y Condiciones.

"EL INSTITUTO" podrá solicitar unidades de Soporte Proactivo bajo demanda a razón de una tarifa por Unidad de Soporte Proactivo, que deberán ser ejecutadas durante la vigencia del contrato.

Al finalizar cada proyecto, de acuerdo al plan de trabajo, el Instituto ejecutará a través de la División de Seguridad Informática Integral, el análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración correspondientes (hardening), previa liberación a producción, por lo cual el proveedor será responsable a aplicar las acciones necesarias de remediación, a fin de emitir el reporte de remediaciones aplicadas.

6. Pruebas a realizar y método de evaluación

No se requieren pruebas

7. Perfil del Proveedor

Se requiere que el proveedor comercialice los productos de software, soporte y soluciones requeridos por el Instituto y proporcione a las instituciones del gobierno mexicano bajo los modelos de licenciamiento en volumen "Enterprise", además que proporcione el esquema Enterprise Agreement Subscription (EAS), servicio que el Instituto solicita en el presente anexo técnico.

8. En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI.

Este rubro no aplica, ya se requiere de un servicio de derecho de uso de software

9. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior, deberá presentar un dictamen en el que justifique que los requisitos contenidos en las especificaciones técnicas del bien

No se realizó ningún cambio a las especificaciones técnicas estipuladas en el ejercicio anterior, por lo cual este rubro no aplica.

10. Normas: Oficial Mexicana, Estándar, Internacional, de Referencia o Especificaciones Técnicas.

No aplica

11. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Se deberán formalizar los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos. Todos los documentos deben ser entregados en papel membretado del proveedor; de manera impresa y en electrónico. Se entregará a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional en un horario de 9:00 a 18:00:

ID	Concepto
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.
A	**Derecho de uso de productos Microsoft**
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el apoderado legal
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el apoderado legal
a.3	Acceso a las licencias requeridas
ID	Concepto
B	**Actualización de productos Microsoft.**
b.1	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
b.2	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
C	**Soporte Técnico Unificado. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte técnico unificado (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off).
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre.
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte técnico unificado ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.
c.5	Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico unificado" descrito en el Anexo Técnico.
c.6	Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana.

ANEXOS CONTRATOS DIVISIÓN

ID	Concepto
	➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.
D	**Soporte Proactivo. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO").
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.
d.3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria técnica, documental, en formato impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre.
d.5	Documentación en formato con la normatividad vigente.
d.6	Diagrama de arquitectura.
d.7	Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación.
d.8	Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo.
E	Azure
e.1	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure)
e.2	Guía de activación de notificaciones de Azure
e.3	Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure
e.4	Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros)
e.5	Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure

El proveedor adjudicado deberá formalizar los siguientes entregables de los servicios requeridos a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.

12. Cronograma de actividades

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

A. Derecho de uso de productos Microsoft

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el apoderado legal.	X										
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el apoderado legal.	X										
a.3	Acceso a las licencias requeridas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

B. Actualización de productos Microsoft.

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
b.1	b.1 Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: • La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft Procedimiento para darse de alta en el portal	X										
b.2	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: • La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure Procedimiento para darse de alta en el portal	X										

C. Soporte Técnico Unificado

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte técnico unificado (Kick-Off) en "EL INSTITUTO"	X										
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off)	X										
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre		X			X			X			X
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte técnico unificado.	X										
c.5	Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" descrito en el Anexo Técnico.	X										
c.6	Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato.		X									

D. Soporte Proactivo

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

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
d.1	Antes del inicio de los servicios, se deberá entregar una Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work)											
d.2	Entregar Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades											
d.3	Entregar documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.											
d.4	Entregar un Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre		X			X			X			X
d.5	Documentación en los formatos con la normatividad vigente		X			X			X			X

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
d.6	Diagrama de arquitectura.		X			X			X			X
d.7	Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación.					X			X			X
d.8	Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo.				X			X			X	

E. Azure

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
e.1	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure)	X										
e.2	Guía de activación de notificaciones de Azure	X										
e.3	Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure	X										
e.4	Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros)	X										
e.5	Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

ID	Concepto	Nivel de Servicio
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
A	**Derecho de uso de productos Microsoft**	

ANEXOS
DIVISIÓN TIC CONTRATOS

ID	Concepto	Nivel de Servicio
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el apoderado legal.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el apoderado legal	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales
a.3	Acceso a las licencias requeridas	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales. Durante la vigencia del contrato
B	**Actualización de productos Microsoft.**	
b.1	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
b.2	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
C	**Soporte Técnico Unificado. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**	
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte técnico Unificado (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte técnico Unificado (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente

ID	Concepto	Nivel de Servicio
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte técnico Unificado ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o3 Niveles de escalamiento. oCada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
c.5	Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" descrito en el Anexo técnico.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
c.6	Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
D	**Soporte Proactivo. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**	Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO")	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI)
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI)

ANEXOS CONTRATOS
DIVISION

ID	Concepto	Nivel de Servicio
d.3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria técnica, documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente
d.5	Documentación en los formatos con la normatividad vigente.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.
d.6	Diagrama de arquitectura.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.
d.7	Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.
d.8	Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.
E	**Azure.**	
e.1	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
e.2	Guía de activación de notificaciones de Azure	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
e.3	Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de adjudicación.
e.4	Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros)	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de adjudicación.
e.5	Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure	Dentro de los primeros 10 días hábiles al mes vencido

El proveedor deberá proporcionar a "EL INSTITUTO", el Servicio de Resolución de Problemas, como se establece en el numeral 4.2.1.1; considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención de acuerdo y con apego al Anexo Técnico y los Términos y Condiciones.

Gravedad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft
1 **Envío exclusivamente por teléfono**	**Impacto catastrófico sobre el negocio:** • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente • Necesita atención inmediata	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos • Recursos Microsoft en sitio lo antes posible. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producto Notificación de Altos Ejecutivos de Microsoft
A. **Envío exclusivamente por teléfono**	**Impacto crítico en el negocio:** • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos • Recursos Microsoft sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos de Microsoft
B **Envío por teléfono o a través de la Web**	**Impacto moderado en el negocio:** • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 2 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente
C **Envío por teléfono o a través de Internet**	**Impacto mínimo en el negocio:** • Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 4 horas o menos • Esfuerzos exclusivamente durante Horas de Oficina

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Nota* El horario de oficina a considerar es de las 9:00 A.M. y hasta las 6:00 P.M. de lunes a viernes

Niveles de servicio Servicios Online
El "Contrato de Nivel de Servicio" del proveedor es el documento en el que se especifica el nivel de servicio mínimo para los Servicios Online.

El proveedor garantizará que cada Servicio Online funcionará de acuerdo con el "Contrato de Nivel de Servicio" aplicable durante el uso de "EL INSTITUTO". Los recursos de los que dispone "EL INSTITUTO" por incumplimiento de esta garantía son los que se incluyen en el "Contrato de Nivel de Servicios

14. Requerimientos de arquitectura tecnológica

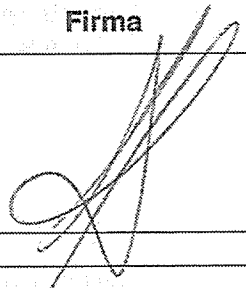
No aplica

15. Restricciones e interfaces con otros elementos

No aplica

16. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Mtro. Benjamin Vargas Flores	Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal		29/01/2025

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres	Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal		29/01/2025

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		29/01/2025

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	15/10/2024	Elaboración del Documento	Mtro. Benjamin Vargas Flores
0.2	15/10/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
1.0	15/10/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	01/11/2024	Actualización del Documento	Mtro. Benjamin Vargas Flores
1.2	01/11/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
2.0	01/11/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
2.1	26/12/2024	Actualización del Documento	Mtro. Benjamin Vargas Flores
2.2	26/12/2024	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
3.0	26/12/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
3.1	24/01/2025	Actualización del Documento	Mtro. Benjamin Vargas Flores
3.2	24/01/2025	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
4.0	24/01/2025	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
4.1	29/01/2025	Actualización del Documento	Mtro. Benjamin Vargas Flores
4.2	29/01/2025	Revisión del documento	Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres
5.0	29/01/2025	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Contenido

1. Objetivo del documento 3
2. Vigencia del Contrato 3
3. Vigencia del Servicio 3
3.1 Programa de entregas 3
4. Criterio de Evaluación de propuestas 6
5. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 7
6. Documentación técnica necesaria como pueden ser: folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. 7
7. Visitas a las instalaciones institucionales, donde se suministrarán o colocarán los bienes o donde se prestarán los servicios, en su caso. 8
8. Si se requiere efectuar visitas a las instalaciones de los licitantes. Se deberá precisar puntualmente, el objeto y el resultado que se espera obtener de la misma, a efecto de que se plasme en la convocatoria. 8
9. Las penas convencionales y deducciones 8
9.1 Penas Convencionales aplicables 8
9.2 Deducciones 10
10. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios 13
11. Garantías de anticipos y cumplimiento 13
11.1 Garantpia de anticipio 13
No aplica. 13
11.2 Garantías de cumplimiento de contrato 13

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

12. Forma de Pago 15
13. Establecer los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los bienes o de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable. 15
13.1 Soporte a fallas 16
13.2 Tiempos de respuesta de soporte y de servicio 17
13.3 Niveles de servicios 17
13.4 Niveles de servicio Servicios Online 19
13.5 Derecho a actualizaciones 19
13.6 Entregables 19
14. En caso de que se solicite el otorgamiento de anticipo, deberá señalarse el porcentaje y forma de amortización del mismo. 21
15. Aviso de privacidad, así como la precisión de las medidas de seguridad para el manejo de la información para bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, alineado a la política general de Seguridad de la información en materia de TIC, cuando se considere aplicable. 21
16. Seguro de Responsabilidad Civil 21
No aplica. 21
17. Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia. 21
No aplica. 21
18. Perfil del Proveedor. 21
19. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 22

1. Objetivo del documento

Elaborar el documento que contenga los términos y condiciones que deberán cumplirse con motivo de la adquisición, arrendamiento o servicio de TIC y SI que se pretenda contratar.

2. Vigencia del Contrato

La vigencia del contrato será a partir de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025.

3. Vigencia del Servicio

La vigencia del servicio será a partir de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025.

El derecho de uso darán continuidad a la inscripción #8061987.

3.1 Programa de entregas

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

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

A. Derecho de uso de productos Microsoft

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el apoderado legal.	X										
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el apoderado legal.	X										
a.3	Acceso a las licencias requeridas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

B. Actualización de productos Microsoft.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
b.1	b.1 Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: • La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft Procedimiento para darse de alta en el portal	X										
b.2	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: • La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure Procedimiento para darse de alta en el portal	X										

C. Soporte Técnico Unificado

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

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte técnico unificado (Kick-Off) en "EL INSTITUTO"	X										
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off)	X										
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre		X			X			X			X
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte técnico unificado.	X										
c.5	Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" descrito en el Anexo Técnico.	X										
c.6	Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato.		X									

D. Soporte Proactivo

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

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
d.1	Antes del inicio de los servicios, se deberá entregar una Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work)											
d.2	Entregar Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades											
d.3	Entregar documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.											
d.4	Entregar un Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre		X			X			X			X
d.5	Documentación en los formatos con la normatividad vigente		X			X			X			X
d.6	Diagrama de arquitectura.		X			X			X			X
d.7	Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación.					X			X			X
d.8	Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo.				X			X			X	

E. Azure

ID	Concepto	Meses										
		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
e.1	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure)	X										
e.2	Guía de activación de notificaciones de Azure	X										
e.3	Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure	X										
e.4	Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros)	X										
e.5	Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El Derecho de uso del licenciamiento de software Microsoft se reflejará en el documento que certifique el Derecho de uso de licencias y podrá ser usado en cualquier lugar que "EL INSTITUTO" designe.

- Los Soportes Técnicos Unificados (Soporte Técnico Unificado Preventivo, los ingenieros de soporte designados y el Administrador de Cuenta de Soporte) y Proactivo se suministrarán en las ubicaciones de "EL INSTITUTO" en la Ciudad de México de forma presencial, el resto de los servicios se suministrarán en las ubicaciones y en los centros de datos que EL INSTITUTO" determine de manera remota.

4. Criterio de Evaluación de propuestas

El criterio que se utilizará como método para evaluar las propuestas, será el Binario, DE CUMPLE o NO CUMPLE, mediante el cual sólo se adjudicará al proveedor que ofrezca las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36, 36 bis Fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y del 51 de su Reglamento.

La justificación para el uso del Sistema Binario es que no se incorporan características de alta especialidad técnica o de innovación tecnológica, ya que los servicios a contratar se encuentran estandarizados en el mercado.

Para ser sujeto de evaluación bajo el criterio, se considerarán únicamente a el (los) provedor(es) que previamente haya(n) cumplido cuantitativa y cualitativamente con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el Anexo Técnico, y los presentes Términos y Condiciones:

Criterio de Evaluación

- Se verificará que se cumpla con los requisitos y especificaciones establecidos en el Anexo Técnico y en los Términos y condiciones por lo que dichos documentos deberán de presentarse
- La asignación del servicio se hará en favor de aquel participante que, habiendo cumplido con los requisitos establecidos, presente la propuesta económica solvente más baja.
- Cuando los servicios ofertados contenidos en la proposición del proveedor, además de cumplir con todos los requerimientos técnicos establecidos en el presente documento, contengan características adicionales, se podrán aceptar y será declarado ganador sólo en el caso de que su proposición económica sea la más baja.
- Que se cumpla con los requisitos y especificaciones técnicas, administrativas y legales señaladas en los presentes términos y condiciones y sus anexos.

ID	Concepto
1	Matriz de escalación, para los servicios que abarca el contrato.
A	**Derecho de uso de productos Microsoft**
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure
a.3	Documento que certifique el acceso a las licencias requeridas
B	**Actualización de productos Microsoft.**
b.1	Documento, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft

ID	Concepto
	✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
b.2	Documento, que contenga: ✓ La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
C	**Soporte Técnico Unificado. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**
c.1	Carpeta con la presentación de los servicios de Soporte Técnico Unificado
c.2	Matriz de escalación, de soporte técnico unificado ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.
c.3	Carta firmada donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana.
E	Azure
e.1	Documento firmado, que contenga: La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure)
e.2	Guía de activación de notificaciones de Azure
e.3	Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure
e.4	Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros)

5. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.

El proveedor deberá de entregar un documento que certifique el derecho de uso de licencias solicitadas por el Instituto.

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

6. Documentación técnica necesaria como pueden ser: folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones.

No se requieren.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

7. Visitas a las instalaciones institucionales, donde se suministrarán o colocarán los bienes o donde se prestarán los servicios, en su caso.

No aplica.

8. Si se requiere efectuar visitas a las instalaciones de los licitantes. Se deberá precisar puntualmente, el objeto y el resultado que se espera obtener de la misma, a efecto de que se plasme en la convocatoria.

No aplica.

9. Las penas convencionales y deducciones

9.1 Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.8.1 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos Servicios de "EL INSTITUTO". Las penas convencionales y deducciones deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del Código Civil Federal (CCF), es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los servicios que no fueron prestados oportunamente.

De igual manera de acuerdo con el Numeral 5.5.8.1 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "EL INSTITUTO" que se cita enseguida: " La penalización se calculará a partir del día hábil siguiente en que concluye el plazo para iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, la cual no podrá exceder del monto de la garantía del contrato.

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

Iniciales			Penalización	
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento entre 12.
A	**Derecho de uso de productos Microsoft**			
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el Apoderado legal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el Apoderado legal Concepto	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure

Iniciales			Penalización	
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
a.3	Acceso a las licencias requeridas	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento
B	**Actualización de productos Microsoft.**			
b.1	Documento firmado por el Apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura del servicio de derecho de uso del licenciamiento
b.2	Documento firmado por el Apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure
C	**Soporte Técnico Unificado** **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**			
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte Técnico Unificado (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte Técnico Unificado ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado
c.5	Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" descrito en el Anexo Técnico	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Iniciales			Penalización	
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
c.6	Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado

Donde:
Deductiva a aplicar 2.5%
Número de días de atraso
Costo de la factura

Iniciales			Penalización	
E	Azure			
e.1	Documento firmado por el Apoderado legal, que contenga: La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure
e.2	Guía de activación de notificaciones de Azure	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure
e.3	Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de adjudicación.	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento Azure
e.4	Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros)	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de adjudicación.	Día hábil de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento Azure

El proveedor acreditará a "EL INSTITUTO", el importe relativo a la Pena Convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito (en caso de aplique), de la Pena Convencional correspondiente.

La pena convencional por atraso se calculará por cada día hábil de atraso, de acuerdo con el porcentaje de penalización antes establecido, aplicado al valor de los servicios entregados con atraso. Dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la LAASSP, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo del Instituto.

9.2 Deducciones

			Deducción	
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
A	**Derecho de uso de productos Microsoft**			

			Deducción	
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
a.3	Acceso a las licencias requeridas	Por día sin acceso al servicio de licenciamiento contratado durante la vigencia del contrato	Día Sin acceso	2.5 % del costo de las licencias afectadas

			Deducción	
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
D	**Soporte Proactivo** **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**	Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.		
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO").	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la CSITI	Día Sin acceso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la CSITI	Día Sin acceso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
d.3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.	Día Sin acceso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día Sin acceso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
d.5	Documentación en formato con la normatividad vigente.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.	Día Sin acceso	2.5%de la factura sobre el SOW del proyecto
d.6	Diagrama de arquitectura.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.	Día Sin acceso	2.5%de la factura sobre el SOW del proyecto
d.7	Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.	Día Sin acceso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
d.8	Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.	Día Sin acceso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto

			Deducción	
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
E	Azure			
e.5	Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure	Dentro de los primeros 5 días hábiles al mes vencido	Día Sin acceso	2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure

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

Para el soporte Técnico Unificado en caso de que el proveedor incumpla con los niveles de servicio establecidos, se aplicarán las deductivas sobre el servicio incumplido, notificando el administrador del contrato al proveedor, el cual deberá de presentar una Nota de Crédito, por el monto de la

ANEXOS
DIVISIÓN DE

deductiva a que se hizo acreedor y se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento.

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

- Las deducciones se aplicarán de los montos relativos al costo por el servicio de Soporte Técnico Unificado del componente de Resolución de Problemas.

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

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

Severidad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft	Deducción
1 Envío exclusivamente por teléfono	**Impacto catastrófico sobre el negocio:** • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente • Necesita atención inmediata	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos	2.5% por cada hora fuera del momento establecido, y como máximo al 1%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas
A. Envío exclusivamente por teléfono	**Impacto crítico en el negocio:** • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos	2.5% por cada hora fuera del momento establecido, y como máximo al 1%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas
B Envío por teléfono o a través de la Web	**Impacto moderado en el negocio:** • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 2 horas o menos	2.5% por cada hora fuera del momento establecido, y como máximo al 1%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas
C Envío por teléfono o a través de Internet	**Impacto mínimo en el negocio:** • Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 4 horas o menos	1% por cada hora fuera del momento establecido, y como máximo al 2%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas

Nota* El horario de oficina a considerar es de las 9:00 A.M. y hasta las 6:00 P.M. de lunes a viernes

Nota 2 : Para el porcentaje de la penas convencionales y deductivas de determino la cantidad de 2.5% derivado de que derivado de que el contar con el licenciamiento solicitado, se pueden ver afectadas las siguientes aplicaciones sustantivas del Instituto; Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC), Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE), Sistema de Información de Medicina Familiar (SIMF), Sistema de Información de Consulta

Externa en Hospitales (SICEH), Sistema de Centro de Información Hospitalaria en Urgencias SCIHU (Aeropuerto), Módulo de Recepción y Atención Integral (MORAI), Sistema de Planeación de Recursos Institucionales (PREI), Sistema de Administración de Guarderías (SIAG), Expediente Clínico Electrónico (ECE), Consulta Digital, entre otros; que están basados en productos Microsoft; además de tener el riesgos de seguridad al no tener mecanismos que prevengan ataques de virus.

El personal asignado por Microsoft deberá presentarse en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), como máximo, 5 días hábiles contados a partir de la solicitud de servicio, y de la confirmación de la disponibilidad del recurso por Microsoft, la solicitud del servicio puede ser por correo electrónico o documento oficial por el cual se pida el servicio correspondiente. El personal de la CSITI, presentará al personal designado por Microsoft en el área donde se realizará el servicio para que se acuerden los entregables correspondientes.

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

10. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios

El o los proveedores deberán adjuntar a la Propuesta Técnica, una carta firmada por el apoderado legal en papel membretado del mismo, en donde indique que en caso de que se detecten vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presente el software, será canjeado. Asimismo, se contará con acceso a páginas web de apoyo, en caso de dudas en el funcionamiento de los programas.

11. Garantías de anticipos y cumplimiento

11.1 Garantía de anticipó

No aplica.

11.2 Garantías de cumplimiento de contrato

El proveedor se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento y numeral 5.5.5 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "EL INSTITUTO" y demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que sean estipuladas en el contrato el proveedor se compromete a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato, en la división de contratos, la garantía de cumplimiento, de conformidad con los artículos 48 y 49 de la LAASSP y 103 de su Reglamento, expedida por una institución debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros de Fianzas, la cual será divisible, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, a favor del Instituto.

La garantía de cumplimiento del contrato respectivo, estará vigente durante la vigencia de este y que se demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

En cualquier momento, el Instituto podrá hacer válida la Póliza de Fianza del Contrato en caso de que el proveedor no cumpla con los tiempos y plazos de entrega establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Cuando la forma de garantía sea mediante fianza, se observará lo siguiente:

I. La póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, las siguientes previsiones:

a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
b) Para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida. Tratándose de dependencias, el procedimiento de ejecución será el previsto en el artículo 278 y 279 de la citada Ley.

II. En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al proveedor para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza;

III. Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo del proveedor y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, las dependencias y entidades deberán cancelar la fianza respectiva, y

IV. Cuando se requiera hacer efectivas las fianzas, las dependencias deberán remitir a la Tesorería de la Federación, dentro del plazo a que hace referencia el artículo 143 del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la fianza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, de conformidad con lo dispuesto por el Reglamento del Artículo 95 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para el Cobro de Fianzas Otorgadas a Favor de la Federación, de la Ciudad de México, de los Estados y de los Municipios Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a cargo de Terceros; tratándose de entidades la solicitud se remitirá al área correspondiente de la propia entidad.

Las modificaciones a las fianzas deberán formalizarse con la participación que corresponda a la afianzadora, en términos de las disposiciones aplicables

a) Devolución de garantías

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del Contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por el proveedor por escrito en papel membretado de su empresa a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de garantía correspondiente, dicha autorización se entregará al Proveedor, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente Contrato, previo al envío del visto bueno del administrador del contrato

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del Contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto.

b) Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

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

12. Forma de Pago

El pago de los servicios se efectuará de acuerdo a los servicios devengados conforme a la tabla "Forma de pago de acuerdo con los entregables del proyecto de única vez y mensuales", en pesos mexicanos considerando el tipo de cambio de la fecha de pago.

13. Establecer los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los bienes o de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.

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

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

Se entregará a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional:

ID	Concepto
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.
A	**Derecho de uso de productos Microsoft**
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el Apoderado legal.
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el Apoderado legal
a.3	Acceso a las licencias requeridas
B	**Actualización de productos Microsoft.**
b.1	Documento firmado por el Apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
b.2	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure Procedimiento para darse de alta en el portal
C	**Soporte Técnico Unificado** **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte Técnico unificado (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off)
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre.
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte técnico unificado ➢ Debe contener al menos lo siguiente:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID	Concepto
	○ 3 Niveles de escalamiento. ○ Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.
c.5	Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado"
c.6	Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.
D	**Soporte Proactivo** **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO").
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.
d.3	Documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre.
d.5	Documentación en formato con la normatividad vigente.
d.6	Diagrama de arquitectura.
d.7	Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación.
d.8	Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo.
E	**Azure**
e.1	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure)
e.2	Guía de activación de notificaciones de Azure
e.3	Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure
e.4	Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros)
e.5	Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure

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

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

13.1 Soporte a fallas

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

13.2 Tiempos de respuesta de soporte y de servicio

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

Severidad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft
1 Envío exclusivamente por teléfono	Impacto catastrófico sobre el negocio: • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente • Necesita atención inmediata	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos • Recursos Microsoft en sitio lo antes posible. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producto • Notificación de Altos Ejecutivos de Microsoft
A. Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos • Recursos Microsoft sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos de Microsoft
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 2 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente
C Envío por teléfono o a través de Internet	Impacto mínimo en el negocio: • Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 4 horas o menos • Esfuerzos exclusivamente durante Horas de Oficina

Nota* El horario de oficina a considerar es de las 9:00 A.M. y hasta las 6:00 P.M. de lunes a viernes

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

13.3 Niveles de servicios

ID	Concepto	Nivel de Servicio
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
A	**Derecho de uso de productos Microsoft**	
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el apoderado legal.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el apoderado legal	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales
a.3	Acceso a las licencias requeridas	Durante la vigencia del contrato
B	**Actualización de productos Microsoft.**	

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

ID	Concepto	Nivel de Servicio
b.1	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
b.2	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
C	**Soporte Técnico Unificado. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**	
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte técnico unificado (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte técnico unificado ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
c.5	Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" descrito en el Anexo técnico.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
c.6	Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
D	**Soporte Proactivo. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**	Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO")	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI)
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI)
d.3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria técnica, documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente
d.5	Documentación en los formatos de la normatividad vigente.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.
d.6	Diagrama de arquitectura.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.
d.7	Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.

ID	Concepto	Nivel de Servicio
d.8	Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.
E	Azure	
e.1	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
e.2	Guía de activación de notificaciones de Azure	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
e.3	Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de adjudicación.
e.4	Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros)	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de adjudicación.
e.5	Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure	Dentro de los 5 días hábiles al mes vencido

Nota* El horario de oficina a considerar es de las 9:00 A.M. y hasta las 6:00 P.M. de lunes a viernes

13.4 Niveles de servicio Servicios Online

El "Contrato de Nivel de Servicio" del proveedor es el documento en el que se especifica el nivel de servicio mínimo para los Servicios Online.

El proveedor garantizará que cada Servicio Online funcionará de acuerdo con el "Contrato de Nivel de Servicio" aplicable durante el uso de "EL INSTITUTO". Los recursos de los que dispone "EL INSTITUTO" por incumplimiento de esta garantía son los que se incluyen en el "Contrato de Nivel de Servicios".

13.5 Derecho a actualizaciones

Microsoft entregará un documento donde se indique la URL donde se podrán descargar las actualizaciones de licenciamiento al software Microsoft.

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

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

13.6 Entregables

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

Se entregará a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional:

ID	Concepto
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.
A	**Derecho de uso de productos Microsoft**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID	Concepto
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el apoderado legal.
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el apoderado legal
a.3	Acceso a las licencias requeridas
B	**Actualización de productos Microsoft.**
b.1	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
b.2	Documento firmado por el apoderado legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure Procedimiento para darse de alta en el portal
C	**Soporte Técnico Unificado** **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte Técnico unificado (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off).
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre.
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte Técnico unificado ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.
c.5	Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" descrito en el Anexo Técnico.
c.6	Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.
D	**Soporte Proactivo** **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**
d.1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente "EL INSTITUTO").
d.2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades.
d.3	Documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre.
d.5	Documentación en formato con la normatividad vigente.
d.6	Diagrama de arquitectura.
d.7	Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación.
d.8	Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo.

ID	Concepto
E	Azure
e.1	Documento firmado por el Apoderado legal, que contenga: La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure)
e.2	Guía de activación de notificaciones de Azure
e.3	Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure
e.4	Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros)
e.5	Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure

14. En caso de que se solicite el otorgamiento de anticipo, deberá señalarse el porcentaje y forma de amortización del mismo.

No aplica.

15. Aviso de privacidad, así como la precisión de las medidas de seguridad para el manejo de la información para bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, alineado a la política general de Seguridad de la información en materia de TIC, cuando se considere aplicable.

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

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

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

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

16. Seguro de Responsabilidad Civil

No aplica.

17. Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia.

No aplica.

18. Perfil del Proveedor.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Se requiere que el proveedor comercialice los productos de software, soporte y soluciones requeridos por el Instituto y proporcione a las instituciones del gobierno mexicano bajo los modelos de licenciamiento en volumen "Enterprise, además que *proporcione el* esquema Enterprise Agreement Subscription (EAS), servicio que el Instituto solicita en el presente anexo técnico.

El o los proveedores deberán adjuntar a la Propuesta Técnica, una carta que es distribuidor de productos originales.

El o los proveedores deberán adjuntar a la Propuesta Técnica, una carta firmada por el apoderado legal en papel membretado del mismo, en donde indique que en caso de que se detecten vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presente el software, será canjeado. Asimismo, se contará con acceso a páginas web de apoyo, en caso de dudas en el funcionamiento de los programas.

19. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Mtro. Benjamin Vargas Flores	Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal		29/01/2025

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres	Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal		29/01/2025

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		29/01/2025

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR019N00725-001-00

ANEXO 3 (TRES)

"Propuesta Técnica y Económica de **"EL PROVEEDOR"**, Acta de Adjudicación, oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2025/**635**"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA de Productos de Software Microsoft y Soporte Unificado y Proactivo

bajo el esquema

"Enterprise Agreement Subscription"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

18 de diciembre de 2024

Instituto Mexicano del Seguro Social
Toledo 21, Piso 6
Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600
Ciudad de México

Atención: Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

Asunto: Cotización de Licenciamiento de Productos de Software Microsoft y Soporte Unificado y Proactivo, bajo el esquema *"Enterprise Agreement Subscription"*

Esta cotización ha sido elaborada a partir de información proporcionada por por Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y es exclusiva para dicha institución. La información y contenido de la presente cotización es confidencial.

El presente documento versa sobre el licenciamiento de los derechos de uso de software Microsoft que de manera exclusiva exporta Microsoft Corporation y que Microsoft México, S. de R.L. de C.V. comercializa como distribuidor exclusivo para instituciones del Gobierno Mexicano bajo la modalidad de licenciamiento por volumen *Enterprise*, así como el Soporte Unificado y/o Proactivo asociado al licenciamiento.

Toda contratación de licencias de derechos de uso y soporte de productos de software Microsoft derivada de la presente cotización, estará sujeta a los términos y condiciones que las partes establezcan en el contrato respectivo, por lo que dicho contrato y sus anexos representarán la totalidad del acuerdo de licenciamiento y soporte. Se adjuntan a la presente cotización los siguientes anexos:

Anexo 1: Contrato Marco de Negocios y Servicios (MBSA)
Anexo 2: Contrato Enterprise
Anexo 3: Inscripción Enterprise Subscription (Directa) y el correspondiente Acuerdo de Compra para Enterprise Subscription
Anexo 4: Formulario de Firma
Anexo 5: Declaración de Actualización Enterprise
Anexo 6: Formulario de Selección de Productos
Anexo 7: Adendum de Entidad Pública Cualificada

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col Santa Fe
01210 Ciudad de México
Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

Anexo 8: Enmienda al Pliego de Condiciones
Anexo 9: Orden de Trabajo de Soporte Unificado Microsoft
Anexo 10: Descripción de Soporte Unificado - Soporte Adicional
Anexo 11: Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft
Anexo 12: Carta aprobatoria, programa de clientes de referencia
Anexo 13: Carta de confidencialidad
Anexo 14: Formato de Factura
Anexo 15: Formulario de Servicios Prorrogados
Anexo 16. FORMATO DE PROPUESTA ECONOMICA Microsoft 2025
Anexo 17. Carta Distribuidor de Productos Originales
Anexo 18.1 Apostilla Licenciamiento y Soporte
Anexo 19. Carta de Vicios Ocultos

La presente propuesta y los Anexos listados anteriormente formarán parte integral de la presente cotización, misma que formará parte integrante del contrato a celebrarse entre las partes (el "Contrato"), la cual se tendrá por reproducida en el Contrato como si a la letra se insertase.

Condiciones:

1. A continuación, se describen los productos que se incluyen en la presente propuesta:

Descripción de Productos	Número de Parte	Precio unitario	Mínimos	Máximos	Monto total Mínimo	Monto total Máximo
Perfil 1 - Suite de Oficina						
M365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User	AAD-33204	241.32	8,000	20,000	1,930,560.00	4,826,400.00
Perfil 3 - Licencias Line of Business						
Win Server CAL ALng LSA DCAL	R18-00095	5.09	18,000	45,000	91,620.00	229,050.00
Perfil 4 - Windows						

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Win E3 ALng Sub Per User	AAA-10787	46.44	1	1	46.44	46.44
Additional Products						
Visio Standard ALng LSA	D86-01175	81.12	78	195	6,327.36	15,818.40
Visual Studio Ent MSDN ALng LSA	MX3-00115	1,852.92	6	15	11,117.52	27,793.80
CIS Suite Datacenter Core ALng LSA 16L	9GS-00128	2,068.56	12	28	24,822.72	57,919.68
CIS Suite Standard Core ALng LSA 16L	9GA-00308	448.08	575	1,436	257,646.00	643,442.88
Identity Manager CAL ALng LSA User CAL	NK7-00065	3.88	2,000	5,000	7,760.00	19,400.00
SQL Server Enterprise Core ALng LSA 2L	7JQ-00341	3,496.80	49	121	171,343.20	423,112.80
SQL Server Standard Core ALng LSA 2L	7NQ-00302	911.88	640	1,598	583,603.20	1,457,184.24
Win Server Standard Core ALng LSA 16L	9EM-00265	247.20	11	26	2,719.20	6,427.20
Azure prepayment	6QK-00001	1,200.00	200	500	240,000.00	600,000.00

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

D365 Customer Service Sub Per User	DDW-00003	601.92	68	170	40,930.56	102,326.40
D365 Team Members Sub Per User	MTH-00001	50.64	976	2,438	49,424.64	123,460.32
Defender Identity CAO Sub Add-on ATA	HHM-00002	17.16	8,000	20,000	137,280.00	343,200.00
Entra ID P2 SU Entra ID P1 Per User	6E6-00004	22.80	8,000	20,000	182,400.00	456,000.00
Entra ID P2 K SU Entra ID P1 Per User	6EN-00004	3.00	4,000	10,000	12,000.00	30,000.00
M365 F3 FUSL Sub Per User	JFX-00003	60.00	22,760	56,900	1,365,600.00	3,414,000.00
Planner P1 Sub Per User	TRS-00002	71.76	40	100	2,870.40	7,176.00
Power BI Pro Sub Per User	NK4-00002	80.64	81	202	6,531.84	16,289.28
Planner & Project P3 Sub Per User	7LS-00002	215.40	40	100	8,616.00	21,540.00
Planner & Project P5 Sub Per User	7SY-00002	394.92	10	25	3,949.20	9,873.00
M365 Copilot Sub Add-on	83I-00001	360.00	120	300	43,200.00	108,000.00
Teams Phone Standard Sub Per User	LK6-00004	36.12	760	1,900	27,451.20	68,628.00
				Subtotal Licencias	5,207,819.48	13,007,088.44

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Unified Support Enterprise Base | B-Ent Base-Product Support Services-VL	HQ1-00001	715,500.00	1	1	715,500.00	715,500.00
				Subtotal Unified	715,500.00	715,500.00
				TOTAL (Sin IVA)	5,923,319.48	13,722,588.44

En relación con la tabla de productos antes detallada se aclara que, con motivo de actualizaciones a nivel global, la nomenclatura de ciertos productos ha sido actualizada, por lo que la descripción actual de los productos es la listada en cada línea de producto de la presente propuesta, asimismo, confirmamos que tanto el SKU como las funcionalidades de los productos se mantienen idénticas.

2. El importe total mínimo de los productos y soporte contratados es de $5,923,319.48 USD (Cinco millones novecientos veintitrés mil trescientos diecinueve dólares de los Estados Unidos de América 48/100 USD), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA), correspondiendo a:

    a. Licenciamiento: $5,207,819.48 USD (Cinco millones doscientos siete mil ochocientos diecinueve dólares de los Estados Unidos de América 48/100 USD), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).
    b. Soporte Unificado: $715,500.00 USD (Setecientos quince mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América 00/100 USD), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).
    c. Soporte Proactivo: Bajo demanda de acuerdo con las necesidades del IMSS.

3. El importe total máximo de los productos y soporte contratado es de $13,722,588.44 USD (Trece millones setecientos veintidós mil quinientos ochenta y ocho dólares de los Estados Unidos de América 44/100 USD), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA), correspondiendo a:

    a. Licenciamiento: $13,007,088.44 USD (Trece millones siete mil ochenta y ocho dólares de los Estados Unidos de América 44/100 USD), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México
Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

b. Soporte Unificado: $715,500.00 USD (Setecientos quince mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América 00/100 USD), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).
c. Soporte Proactivo: Bajo demanda de acuerdo con las necesidades del IMSS.

4. Dichos importes se pagarán de la siguiente forma:
Mínimo:
   a. Licenciamiento: en una sola exhibición por la cantidad de $5,207,819.48 USD (Cinco millones doscientos siete mil ochocientos diecinueve dólares de los Estados Unidos de América 48/100 USD), según se acuerde entre las partes, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).

   b. Soporte Unificado: en una sola exhibición por la cantidad de $715,500.00 USD (Setecientos quince mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América 00/100 USD), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).

   c. Soporte Proactivo: (bajo demanda) mensualmente o de acuerdo a lo establecido en el Anexo respectivo. El monto será pagadero por la institución contratante de acuerdo a las unidades que se vayan devengando en correspondencia a lo estipulado en el documento "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft" que se establecerá para cada proyecto. Las unidades de Soporte Proactivo a razón de una tarifa por unidad de $135.00 USD (ciento treinta y cinco dólares de los Estados Unidos de América 00/100 USD), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).

   Dichos importes se pagarán de la siguiente forma:
   Máximo:
   a. Licenciamiento: $13,007,088.44 USD (Trece millones siete mil ochenta y ocho dólares de los Estados Unidos de América 44/100 USD), según se acuerde entre las partes, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).

   b. Soporte Unificado: $715,500.00 USD (Setecientos quince mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América 00/100 USD), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).

   c. Soporte Proactivo: (bajo demanda) mensualmente o de acuerdo a lo establecido en el Anexo respectivo. El monto será pagadero por la institución contratante de acuerdo a las unidades que se vayan devengando en correspondencia a lo estipulado en el documento "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft" que se establecerá para cada proyecto. Las unidades de Soporte Proactivo a razón de una tarifa por unidad

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

de $135.00 USD (ciento treinta y cinco dólares de los Estados Unidos de América 00/100 USD), más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado (IVA).

5. Los precios para el incremento de licencias (True Up) de los productos objeto del Contrato se encuentran estipulados en la tabla de productos del numeral 1.

6. Todos los precios se indican en dólares de los Estados Unidos de América (USD), y son pagaderos mediante transferencia de fondos a la cuenta bancaria de Microsoft México, S. de R.L. de C.V., en (i) dólares de los Estados Unidos de América, o (ii) pesos mexicanos, conforme al tipo de cambio vigente publicado en el Diario Oficial de la Federación de la fecha efectiva de pago; más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) respectivo.

7. Para mejor referencia, se indican las cuentas tanto en pesos como en dólares de Microsoft México, S. de R.L. de C.V.

Cuenta en Moneda Nacional	Cuenta en Dólares Americanos
Beneficiario/Beneficiary: [redacted] RFC/TAX ID: [redacted] Domicilio/[redacted] Banco/Bank: [redacted] Código Swift/Swift Code: [redacted] Sucursal Bancaria/Bank Branch [redacted] Número de Cuenta/Account Number: [redacted] CLABE/CLABE [redacted] Town/Plaza: [redacted] Tipo de Moneda/Currency: MXN	Beneficiario/Beneficiary: [redacted] RFC/TAX ID: [redacted] Domicilio/Address: [redacted] Alcaldía [redacted] C.P. [redacted] Banco/Bank: [redacted] Código Swift/Swift Code: [redacted] Sucursal Bancaria/Bank Branch: [redacted] Número de Cuenta/Account Number: [redacted] CLABE/CLABE [redacted] Town/Plaza: [redacted] Tipo de Moneda/Currency: USD

No es posible aceptar pagos con cheque.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS BANCARIOS DE LA EMPRESA, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

8. Microsoft emitirá una factura por licenciamiento On Premise y Soporte Unificado y otra por Servicios Online. Soporte Proactivo se facturará bajo demanda, previa prestación del servicio de acuerdo con los términos de la Orden de Trabajo (WO) correspondiente.

9. Las facturas de licenciamiento y Soporte Unificado se emitirán en la fecha de procesamiento del contrato respectivo por parte de Microsoft. Las facturas de Soporte Proactivo en los términos del Anexo respectivo.

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

11. La propuesta presentada por Microsoft México, S. de R.L. de C.V. y el contrato correspondiente que de ésta derive, consiste en licenciamiento y suscripciones las cuales se obtendrán mediante descargas electrónicas. La institución contratante tendrá acceso a los portales tanto para realizar las descargas como para recibir el soporte Unificado (si fuera el caso), los cuales serán activados una vez que Microsoft México, S. de R.L. de C.V. concluya el procesamiento del contrato respectivo.

12. La vigencia del licenciamiento dará continuidad operativa al contrato 8061987 y finalizará el 31 de diciembre del 2025, no obstante la fecha de firma del contrato respectivo.

13. La vigencia del Soporte Unificado y Proactivo será igual a la vigencia del licenciamiento. El Soporte tendrá que ser utilizado durante la vigencia del contrato y no podrá prorrogarse ni acumularse para contratos futuros.

14. La vigencia del Azure Prepayment (AMC) será igual a la vigencia del licenciamiento. Al incluir el AMC, se deberá de considerar la firma del Anexo 16. Formulario de Servicios Prorrogados. El AMC tendrá que ser utilizado durante la vigencia del contrato, entendiendo que si existiera saldo disponible no podrá prorrogarse ni acumularse para contratos futuros, o anualidades futuras si el contrato fuera multianual. Por lo tanto, si al final del último mes de vigencia del contrato el saldo de AMC no es consumido en su totalidad este no podrá utilizarse, traspasarse o acumularse.

    Para los casos en que se requiera hacer un incremento en monto o en vigencia del contrato, el cálculo de las unidades de Azure Prepayment (AMC) serán calculadas de acuerdo con el monto total de AMC requerido por la Entidad o Dependencia entre el número de meses restantes o por extender de dicho contrato, considerando que el costo de una unidad AMC corresponde a $100.00 USD (cien dólares de los Estados Unidos de América 00/100) por mes:

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

- AMC requerido/Meses restantes o por extender/$100.00USD = Total de unidades AMC a contratar.

Las Unidades de AMC siempre deberán ser un número entero y siempre se redondea hacia abajo.

15. Los derechos de actualización de los productos solicitados por la institución contratante han sido calculados por el mismo periodo de licenciamiento; sin embargo, éstos estarán determinados en definitiva en el contrato correspondiente y respecto de los productos efectivamente licenciados. La institución contratante acepta y reconoce que bajo el modelo de contrato empresarial *Enterprise Agreement Subscription* el licenciamiento es temporal y no adquiere derechos de uso perpetuos.

16. El programa de licenciamiento temporal Enterprise Subscription de Microsoft se activa a partir de la fecha efectiva y está sujeto a la colocación de pedidos anuales que deben realizarse. El CPS que derive de esta propuesta corresponderá al pedido inicial y como tal tendrá una vigencia a partir de la firma del contrato.

17. Los derechos de actualización (*Software Assurance*) han sido calculados por el mismo período del licenciamiento.

Notas importantes sobre la activación de licenciamiento y suscripciones a soporte u otros servicios en línea:

18. En caso de que Microsoft México, S. de R.L. de C.V. resulte adjudicada, el contrato respectivo deberá firmarse a más tardar dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la notificación del fallo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público o su correlativo en la legislación aplicable. La entrega oportuna del ejemplar del contrato debidamente firmado correspondiente a Microsoft México, S. de R.L. de C.V., es indispensable para que Microsoft esté en posibilidad material y jurídica de activar y prestar los productos o servicios objeto de la contratación.

19. Con motivo de la operación de los sistemas globales de Microsoft, así como de sus obligaciones bajo la Ley Sarbanes-Oxley como entidad subsidiaria de Microsoft Corporation, no es posible para Microsoft activar licenciamiento y/o suscripciones a soporte u otros servicios en línea sin el contrato original debidamente suscrito por las partes.

20. El plazo máximo para la activación de licenciamiento y/o suscripciones a soporte u otros servicios en línea, o para el inicio de prestación de servicios, según sea el caso, será: (i) tratándose de renovaciones de contrataciones ya existentes, dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha de notificación de la adjudicación correspondiente; y (ii) tratándose de contrataciones por primera vez o cuando se trate de productos nuevos,

dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del ejemplar del contrato debidamente firmado correspondiente a Microsoft México, S. de R.L. de C.V.

21. Para todos los efectos legales, la validez del licenciamiento de derechos de uso, suscripción a soporte u otros servicios en línea, serán reconocidos dando continuidad a la inscripción independientemente de la fecha que se refleje en los portales de administración de licenciamiento: https://portal.office.com/ y https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter/default.aspx.

22. El Cliente deberá especificar en el Anexo 3. Inscripción Enterprise Subscription (Directa), Detalles de la Inscripción apartado 2. Información de contacto, los datos del a. Contacto Principal, b. Contacto para notificaciones y Administrador Online y c. Gestor de Servicios Online, con el fin de que se proporcione el contacto de la persona encargada de la activación de las licencias. Una vez que Microsoft procese el contrato, el contacto indicado por el Cliente, recibirá un correo electrónico de un usuario Microsoft de dominio @microsoft.com, con los pasos a seguir para la activación y asignación de las licencias. Una vez que Microsoft haya enviado el correo electrónico al contacto indicado en el Anexo 3, se tendrá por entregado el servicio y por cumplido el objeto del contrato.

23. A la fecha y de ser aplicable a la presente propuesta, el Core CAL y el Enterprise CAL Suite incluyen las licencias que se indican en: https://www.microsoft.com/en-us/licensing/learn-more/volume-licensing-briefs#primaryR8.

24. Los términos y condiciones del Contrato aplicarán también a las suscripciones en línea durante la vigencia completa de la suscripción, salvo que se indique lo contrario en el Contrato, sus Anexos, y en los Términos de Productos (Product Terms) publicados en https://www.microsoft.com/licensing/terms. Los servicios en línea se prestan como servicios por suscripción y estarán sujetos a términos que son independientes de los términos del Contrato y se establecen en los Términos de Servicios en Línea (Online Service Terms) que se encuentra en la liga anterior. Microsoft Corporation se reserva el derecho a modificar los términos y condiciones de sus servicios en línea de tiempo en tiempo y sin aviso previo. Los términos de facturación para las suscripciones a servicios en línea también podrán diferir de los términos del Contrato. Los servicios en línea no son perpetuos bajo ninguna circunstancia. Salvo cuando los servicios en línea se presten como parte de otras licencias, las conciliaciones no se aplican a los servicios en línea.

25. Microsoft protege la privacidad de los usuarios al tiempo de proporcionar aplicaciones que tengan las características ofrecidas. Mayor información se encuentra disponible en: https://privacy.microsoft.com/es-mx/privacystatement.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

26. El Addendum de la Protección de Datos de los Servicios Profesionales de Microsoft, en vigor a partir de la fecha de entrada en vigor de esta propuesta. La Protección de Datos de los Servicios Profesionales de Microsoft y Confidencialidad. "Datos de los Servicios Profesionales" se refiere a todos los datos, incluidos todos los archivos de texto, sonido, video o imagen, o software proporcionado a Microsoft por el Cliente, o en su nombre (o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Servicio Online) o que haya sido obtenido o tratado por Microsoft o en su nombre en el marco de una colaboración con Microsoft para obtener Servicios Profesionales. Las condiciones de protección de datos que se aplican a los Servicios Profesionales se encuentran a su disposición en https://aka.ms/eswodpa y se incorporan a la presente propuesta por referencia.

27. El servicio de Azure OpenAI *(Azure OpenAI Service)* –si es que dicho servicio está disponible en relación con los productos o servicios que son objeto de la contratación–, está sujeto al Acuerdo de Servicio de Microsoft Azure https://azure.microsoft.com/es-mx/support/legal/ (incluyendo los correspondientes Términos de los Productos), los Términos de Uso Complementarios para las versiones preliminares de Microsoft Azure https://azure.microsoft.com/es-mx/support/legal/preview-supplemental-terms/ y demás aplicables según la documentación de Azure OpenAI Service, incluyendo su correspondiente código de conducta. Para tener acceso al servicio, es necesario solicitarlo mediante el llenado del siguiente cuestionario: Request Access to Azure OpenAI Service https://customervoice.microsoft.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=v4j5cvGGr0GRqy180BHbR7en2Ais5pxKtso_Pz4b1_xUOFA5Qk1UWDRBMjg0WFhPMklzTzhKQ1dWNyQlQCN0PWcu . Al solicitar acceso a dicho servicio, la institución contratante consiente en que para todos los efectos legales, (i) Microsoft considerará que una solicitud de acceso es formulada por una persona que tiene la facultad legal para hacerlo en nombre de la institución contratante; y (ii) el uso y aprovechamiento de cualquier servicio o aplicación de *Azure Open AI Service*, incluyendo cualesquiera insumos de información y/o resultados, es de la exclusiva responsabilidad de la institución contratante, bajo su propia cuenta y riesgo. Microsoft no ofrece garantía o asume responsabilidad alguna diferente a las explícitamente previstas en los documentos contractuales correspondientes.

28. Cualesquiera servicios o soporte referidos en la cotización, el contrato o sus anexos, que deban ser o sean prestados en territorio nacional, si es el caso, serán prestados por Microsoft México, S. de R.L. de C.V. afiliadas y/o por terceros subcontratados por Microsoft México, S. de R.L. de C.V.

29. Para efectos de la firma del contrato respectivo que derive del procedimiento de contratación correspondiente, dicho contrato podrá ser firmado indistintamente por cualquiera de los apoderados Eduardo Martín Saldarriaga Rengifo, Francisco Javier Tirado López, María Guadalupe Vélez Arredondo, Diana Gerardina Gómez Herman, cuyo poder consta protocolizado en la misma escritura pública No. 100,530 de fecha 18 de julio de 2023

otorgada bajo la fe del Lic. Roberto Núñez y Bandera, Notario Público No. 1 de la Ciudad de México. Asimismo, indistintamente cualquiera de ellos podrá suscribir, oír o recibir notificaciones o documentos en relación con un mismo procedimiento de contratación en el correo electrónico NotificacionesMSFTmx@microsoft.com

30. La presente cotización tendrá una vigencia de noventa (90) días naturales contados a partir de la fecha indicada al inicio del presente documento.
Sin más por el momento, quedamos a sus órdenes.

Atentamente,

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Por Francisco Javier Tirado López
Apoderado legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DESCRIPCIÓN DE SOPORTE PROACTIVO MICROSOFT

(Solo para uso interno de Microsoft)
Master Agreement Number

En este Anexo se describe el componente de Soporte Proactivo, se compone de los términos y condiciones y las disposiciones del Contrato de Microsoft con el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (el "Contrato"). Al firmar a continuación, las partes (Dependencia o Entidad y el Proveedor) reconocen y aceptan quedar obligadas por los términos de este Anexo, del Contrato y de todas las demás disposiciones incorporadas en ellos. Los términos no definidos específicamente en el presente tendrán los significados establecidos en el Contrato.

Nombre del Cliente (en letra imprenta) Instituto Mexicano del Seguro Social	Nombre Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en letra imprenta)	Nombre de la persona que firma (en letra imprenta) Francisco Javier Tirado Lopez
Fecha	Fecha

En este Anexo se describe el componente de Soporte Proactivo. El Soporte Proactivo es un soporte orientado a la implementación, y acompañamiento de productos y tecnologías Microsoft. Este Soporte requiere de un análisis de requerimientos y estimación de recursos necesarios de acuerdo con las necesidades de las Dependencias o Entidades. Una descripción de los servicios que lo forman son las siguientes:

Servicios de planificación

- Servicios de arquitectura: Una evaluación de los objetivos en la adopción de los servicios online que proporciona orientación, planificación y reparación. Esta evaluación ayuda a crear una mejor sintonía entre los equipos y el entorno para las prácticas más adecuadas en la estructura de los servicios online.
- Programa de Servicios de asesoramiento digital: Los Servicios de asesoramiento digital combinan el asesoramiento digital con el sector, y la experiencia empresarial con las experiencias y estrategias de innovación de Microsoft para facultar a las organizaciones para conseguir sus aspiraciones digitales. Colaborando con los clientes, los asesores digitales dirigen un programa de cambio para crear el negocio digital.

Además, los siguientes paquetes de colaboración en Servicios de asesoramiento digital también están disponibles:

• Paquetes de asesoramiento digital para los negocios: Una colaboración dirigida por un asesor digital y asistida por el equipo de prestación de Servicios de Microsoft que proporciona resultados empresariales predeterminados para un cliente que requiera una solución centrada en la tecnología y en la plataforma de la nube, la movilidad y la productividad.

• Paquetes de asesoramiento digital para informática: Una colaboración dirigida por un asesor digital centrada en el proceso de diseño y cambio del negocio para que conduzca a una transformación digital como parte de la evolución de los modelos de negocio del cliente.

• Planificación de soluciones: Colaboraciones estructuradas para ayudarle y orientarle en la planificación de soluciones Microsoft en entornos locales, en la nube o híbridos. Estos servicios también pueden incluir un asesoramiento del diseño, la seguridad, las operaciones de TI o la gestión de cambios de las tecnologías de Microsoft para facilitar la planificación de la implementación de su solución técnica para obtener los resultados deseados. Cuando finalice el servicio, puede recibir un informe con la evaluación técnica y el plan de implementación de la solución.

Servicios de optimización

- Servicios de adopción: Los servicios de adopción proporcionan un conjunto de servicios que le ayudan a evaluar la capacidad de su organización para modificar, supervisar y optimizar los cambios vinculados a la compra de tecnología de Microsoft. Esto incluye el asesoramiento en el desarrollo y la ejecución de su estrategia de adopción en relación con la parte humana del cambio. Los clientes tienen acceso a los recursos con la experiencia, el conocimiento y las buenas prácticas asociadas a Microsoft, como apoyo a su programa de adopción.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- **Administración de servicios de TI:** Un conjunto de servicios diseñados para ayudarle a hacer evolucionar su entorno TI heredado usando métodos de administración de servicios nuevos que permitirán mejoras en la innovación, la flexibilidad, la calidad y el coste operativo. Los servicios de Administración de servicios de TI nuevos pueden prestarse a través de sesiones de asesoramiento remoto o in situ o mediante cursos para garantizar que los procesos de supervisión, gestión de incidencias y atención al cliente se optimicen y lograr la dinámica de los servicios basados en la nube cuando se traslada una aplicación o servicio a la nube.
- **Servicios de seguridad:** La cartera de soluciones de seguridad de Microsoft incluye cuatro áreas de interés: seguridad e identidad de la nube, movilidad, protección mejorada de la información e infraestructura segura. Los servicios de seguridad ayudan a los clientes a comprender cómo proteger e innovar en su infraestructura, aplicaciones y datos de TI frente a amenazas internas y externas.
- **Servicios de consultoría:** Son colaboraciones para proporcionar servicios relacionados con la planificación, implementación y adopción de las soluciones que impulsan el valor que los clientes obtienen de sus inversiones en TI. Estas colaboraciones cubren servicios basados en productos y tecnologías de Microsoft

Para más información consultar Servicios de Empresa de Microsoft. Descripción de Servicios y www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services_description.aspx

Recursos para Soporte Proactivo

Los Servicios de Soporte Proactivo están orientados a la planificación, implementación y adopción, así como el acompañamiento en la configuración y despliegue de tecnologías Microsoft. Estos requieren de un análisis de requerimientos y estimación de recursos necesarios de acuerdo con las necesidades de la Dependencia o Entidad. Para la entrega de los Servicios de Instalación y acompañamiento, se considera los siguientes niveles de recursos:

Soporte Proactivo
Ejecutivo de Entrega
Experto Digital
Supervisor
Ingeniero Especialista SR
Ingeniero Especialista
Ingeniero Especialista JR 3
Ingeniero Especialista JR 2
Ingeniero Especialista JR 1

Cada requerimiento y alcance será estimado y determinado en Unidades de Soporte Proactivo en su monto total, siendo el valor unitario de cada Unidad los establecidos en la cotización.

Contratación de Soporte Proactivo

El Soporte Proactivo se cotiza por medio de **Unidades de Soporte Proactivo** a razón de una tarifa por unidad de $135.00 USD (ciento treinta y cinco dólares 00/100 Moneda de los Estados Unidos de América).

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

1. Presentarán un requerimiento a través del formato "Solicitud de Servicio" de Microsoft.
2. Microsoft realizará un análisis del requerimiento y preparará un "Estatuto de Trabajo (SOW)" donde se describirá: alcance, entregables, recursos y unidades estimadas.
3. La Dependencia o Entidad aprobara el "Estatuto de Trabajo".
4. La Dependencia o Entidad y Microsoft firmarán una "Orden de Trabajo para soporte Premier y proactivo (WO)" y se descontarán las Unidades de Soporte Proactivo establecidas en la "Orden de Trabajo" de la Bolsa de Unidades pactadas en el contrato especifico de la Dependencia o Entidad.
5. En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Proactivo, se redondeará a la unidad inmediata inferior.
6. El Soporte Proactivo se factura de acuerdo a lo establecido en las ordenes de Trabajo ("WO"), el cual podrá ser de acuerdo a las Unidades de Soporte Proactivo devengadas mensualmente o por fases de implementación.
    - La distribución de horas por tipo de recurso será estimada por Microsoft de acuerdo con la solicitud del requerimiento. El porcentaje mínimo de participación de recursos Microsoft es del treinta por ciento (30%.) Microsoft podrá subcontratar parcialmente, bajo su entera responsabilidad.

<u>Exenciones de responsabilidad y limitaciones</u>

Nuestros servicios de Soporte Proactivo se basan en las siguientes exenciones de responsabilidad y limitaciones:

- Los Servicios de asesoramiento digital solo incluyen el asesoramiento y la orientación respecto de la implementación y el uso de tecnologías de Microsoft.
- Con el pago completo de los Servicios Profesionales, Microsoft concederá a la Dependencia o Entidad una licencia no exclusiva, y perpetua para reproducir, utilizar y modificar los Entregables, únicamente para fines internos del negocio del Cliente y con sujeción a los términos y condiciones del Contrato Marco de Negocios y Servicios o Microsoft Business And Services Agreement (MBSA).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- En cualquier código fuente que no sea de Microsoft, nuestros servicios están limitados solamente al análisis de los datos binarios, como los procesos de descarga o el seguimiento de la supervisión de la red.

Responsabilidades de la Dependencia o Entidad

El éxito de las colaboraciones y el rendimiento de nuestras obligaciones dependen de la implicación de la Dependencia o Entidad a lo largo de, pero no limitado a:

- La disponibilidad de sus representantes, personal de TI y recursos, incluidos el hardware, el software, la conexión a Internet y el espacio de oficina.
- La oportuna presentación de información precisa y completa cuando sea requerida por el equipo de prestación del servicio.
- Acceso a información acerca de su organización.
- Cumplimiento puntual y eficaz de sus responsabilidades asignadas.
- Decisiones y aprobaciones oportunas de sus directivos.
- Pago del viaje y los gastos generados por los empleados o contratistas.

Términos y condiciones de servicios

Los términos Y condiciones de servicios están contenidos en el Anexo de esta oferta que contiene el Contrato de licenciamiento y Servicios de Microsoft (MBSA).

Formato de Solicitud de Servicio Proactivo Microsoft

Para solicitar los servicios proactivos Microsoft la Entidad o Dependencia procederá a llenar el siguiente formato de solicitud de servicio:

Solicitud de Servicio – Soporte Proactivo Microsoft

Unidad Administrativa: _____

Nombre del Proyecto: _____

Descripción del Proyecto: _____

_____

Justificación:

_____

_____

_____

Microsoft

Anexo 12

Fecha de Inicio: _____ Fecha de Terminación: _____

Nombre y firma del responsable de la Unidad Solicitante

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Orden de Trabajo para Soporte Premier y Proactivo

(Solo para uso interno de Microsoft)
Número de orden de trabajo

Esta Orden de trabajo se compone de los siguientes términos y condiciones y las disposiciones del Contrato de Microsoft con el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL y la Descripción de Soporte Premier y Proactivo a los programas de cómputo (Anexo 12), En esta Orden de trabajo, "Cliente", "Usted" o "Su" se refieren al cliente o la filial que suscribe el documento y "Microsoft", "Nosotros" o "Nuestro" se refiere a la filial de Microsoft que lo suscribe.

Al firmar a continuación, las partes reconocen y aceptan quedar obligadas por los términos de esta Orden de Trabajo, del Contrato y de todas las demás disposiciones incorporadas en ellos. La fecha de entrada en vigor de esta Orden de Trabajo será la fecha en que Microsoft la firme. Independientemente de los términos y condiciones de cualquier pedido de adquisición, de haberlo, se aplican los términos de esta Orden de Trabajo.

Cliente	**Microsoft**
Nombre del Cliente (en Letra de Imprenta)	Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en letra de imprenta)	Nombre de la persona que firma (en letra de imprenta) Francisco Javier Tirado López
Titularidad de la persona que firma (en letra de imprenta)	Titularidad de la persona que firma (en letra de imprenta) APODERADO LEGAL
Fecha de firma	Fecha de firma (fecha de entrada en vigor)
Nombre del Cliente	

Servicios de Soporte Proactivo y Precios.

Periodo de vigencia.

Los servicios de Soporte Proactivo comenzarán el DD/MM/AAAA o la fecha en que Microsoft comience a prestar los servicios, lo que ocurra primero (la "Fecha de Inicio de los Servicios de Soporte Proactivo"), y terminará el DD/MM/AAAA (la "Fecha de Expiración de los Servicios de Soporte Proactivo").

Descripción de los Servicios.

Microsoft realizará el trabajo descrito en la Declaración de Trabajo "Nombre y fecha del SOW.

Servicios por ubicación

Ubicación de prestación de servicios: <País>

Disposiciones Adicionales a los Servicios de Soporte Proactivo.

Los recursos de Microsoft y los de sus subcontratistas pueden prestar servicios remotamente o in situ desde las instalaciones de Microsoft, las instalaciones de los Clientes, o las instalaciones de los socios de Microsoft.

Si el cronograma del proyecto requiere que los recursos de Microsoft y/o los de los subcontratistas de Microsoft realicen servicios especializados en el sitio del Cliente semanalmente, Microsoft aplicará las siguientes directrices de viaje:

- Los recursos normalmente estarán in situ por cuatro (4) días y tres (3) noches; llegando el lunes y marchándose el jueves.
- Los recursos pueden extender su plan de trabajo diario para que se acomode a las actividades semanales del proyecto dentro de esos cuatro (4) días.
- Los recursos pueden realizar actividades del proyecto los viernes mediante trabajo remoto, según sea necesario.
- Todas las horas del proyecto se facturarán como efectivas.

Precios de los Servicios de Soporte Proactivo.

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

El Cliente pagará el precio fijo que se establece a continuación, indicados en la siguiente tabla de Precios de Servicios. Los precios no incluyen el precio de Productos. Microsoft facturará al Cliente el precio fijo con base en hitos, de acuerdo con el cronograma de hitos relacionado en la siguiente tabla de Cronograma de Hitos. A menos que se especifique lo contrario en la factura, el Cliente le pagará a Microsoft dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la fecha de la factura de Microsoft.

Precios de Servicios	
Servicios	**Total**
Total	
Precio Fijo Total (sin impuestos)	

Cronograma de Hitos y pagos.		
Hito	**Fecha de entrega**	**Precio**
Total		
Precios Totales (sin impuestos)		

Cambios en el Plazo de la Orden de Trabajo.

Cambios en la Fecha de Inicio de los Servicios de Soporte Proactivo.

Microsoft cuenta con personal profesional comprometido a prestar los Servicios de Soporte Proactivo descritos en el presente documento de acuerdo con las fechas establecidas anteriormente. Dado este compromiso, el Cliente acepta proporcionar a Microsoft una notificación con mínimo diez (10) días hábiles a cualquier retraso anticipado en la Fecha de Inicio

de los Servicios de Soporte Proactivo, independientemente de la causa. Cualquier retraso atribuible al Cliente, exime de responsabilidad a Microsoft. Como alternativa, y a discreción exclusiva de Microsoft, Microsoft puede reasignar a su equipo profesional a otros proyectos para clientes de Microsoft y reasignar el personal al proyecto del Cliente cuando sea posible, sin responsabilidad alguna para Microsoft. Si esto ocurre, Microsoft no puede garantizar la fecha en que el personal estará nuevamente disponible para el proyecto del Cliente. Asimismo, las partes deberán acordar un nuevo Cronograma de Hitos.

Terminación de la Orden de Trabajo.

Terminación.

Cualquiera de las partes podrá terminar esta Orden de Trabajo si la otra parte incumple sustancialmente cualquier obligación y no la subsana en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de notificación por escrito de dicho incumplimiento. El cliente puede terminar esta Orden de Trabajo en cualquier momento por conveniencia proporcionando a Microsoft treinta (60) días de notificación previa por escrito, "Período de Notificación".

Efecto de la Terminación.

En caso de terminación por conveniencia, el Cliente pagará a Microsoft los Servicios de Soporte Proactivo efectivamente prestados.

Política de uso aceptable

El Cliente no debe usar los Entregables del Servicio (y no cuenta con licencia para ello):

- de forma prohibida por ley, normativa, orden gubernamental o decreto;
- vulnerando los derechos de terceros; o
- en una aplicación o situación donde el uso de los Entregables del Servicio podría conllevar el fallecimiento o lesiones corporales graves de cualquier persona, o graves daños físicos o medioambientales, *excepto de acuerdo con la sección sobre Uso en alto riesgo a continuación.*

Uso en alto riesgo

Advertencia: Las tecnologías modernas pueden usarse de forma nuevas e innovadoras, y el Cliente debe tener en consideración si el uso específico de estas tecnologías es seguro. Los Entregables del Servicio no están diseñados ni destinados para respaldar un uso en el que la interrupción del servicio, un defecto, un error o cualquier otro fallo de un Entregable de los Servicios pudiera conllevar el fallecimiento o lesiones corporales graves de cualquier persona, o graves daños físicos o medioambientales (conjuntamente, "Uso en alto riesgo"). Por consiguiente, el Cliente debe diseñar y aplicar los Entregables del Servicio de tal forma que, en caso de interrupción, defecto, error u otro fallo de los Entregables del Servicio, la seguridad de las personas, los bienes y el medioambiente no se vea reducida más allá de lo que es razonable, apropiado y legal, tanto en general como en un sector específico. El Uso en alto riesgo por parte del Cliente de los Entregables del Servicio se desarrolla bajo su cuenta y riesgo. El Cliente acepta

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

defender, indemnizar y mantener indemne a Microsoft frente a todo tipo de daños, costes y honorarios de abogados en relación con cualquier reclamación derivada de un Uso en alto riesgo asociado con los Entregables del Servicio, incluidas las reclamaciones basadas en la responsabilidad directa o que Microsoft haya sido negligente en el diseño o prestación de los Entregables del Servicio al Cliente de acuerdo con las especificaciones del Cliente. La anterior obligación de indemnización es adicional a cualquier obligación de defensa establecida en el Contrato con el Cliente y no está sujeta a limitaciones o exclusiones de responsabilidad previstas en dichos contratos.

1.7. Contratación de Servicios Online.

Para la Contratación de Servicios Online, el Cliente acepta proporcionar a Microsoft el acceso para utilizar las métricas de sus Servicios Online, a fin de que puedan ayudar a evaluar la entrega de Servicios profesionales. Los Datos personales procedentes del Servicio Online no se incluyen en la métrica.

1.8. Comentarios del Cliente

Usted acepta responder, en la medida de lo posible, a encuestas de satisfacción del cliente que podamos enviar de vez en cuando con respecto a los servicios.

Addendum de la Protección de Datos de los Servicios Profesionales de Microsoft y Confidencialidad.

"Datos de los Servicios Profesionales" se refiere a todos los datos, incluidos todos los archivos de texto, sonido, video o imagen, o software proporcionado a Microsoft por el Cliente, o en su nombre (o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Servicio Online) o que haya sido obtenido o tratado por Microsoft o en su nombre en el marco de una colaboración con Microsoft para obtener Servicios Profesionales.

Las condiciones de protección de datos que se aplican a los Servicios Profesionales en vigor en la fecha de entrada en vigor de la presente Orden de Trabajo y a disposición en https://aka.ms/eswodpa se incorporan al presente por referencia.

En el caso de la responsabilidad derivada de las obligaciones de confidencialidad de cualquiera de las partes en relación con los Datos de los Servicios Profesionales en virtud de la presente Orden de Trabajo, la responsabilidad máxima agregada de cada parte con respecto a la otra está limitada a los daños directos concedidos finalmente por un importe que no supere los importes abonados por el Cliente por los Servicios Profesionales correspondiente en virtud de la presente Orden de Trabajo.

Documentos adjuntos.

Los siguientes documentos se adjuntan en el momento de la ejecución de esta Orden de Trabajo:

☐ Declaración de trabajo: SOW

Contacto de Microsoft.

El contacto del Cliente en caso de preguntas y notificaciones sobre esta Orden de Trabajo.

Persona de contacto de Microsoft	
Teléfono	Dirección de correo electrónico

ANEXOS
COMISIÓN DE CONTRATOS

Anexo 11.1 Servicios de Empresa de Microsoft. Descripción de Servicios.

1 Acerca de este documento

La descripción de los servicios de los Servicios de Empresa de Microsoft proporciona información sobre los servicios profesionales que se pueden adquirir en Microsoft.

Familiarícese con las descripciones de los servicios que adquiera, incluidos los requisitos previos, las exenciones de responsabilidad, las limitaciones y sus obligaciones. Los servicios que adquiera estarán enumerados en su Solicitud de servicio de Servicios de Empresa (Solicitud de servicio) o en cualquier otra Declaración de servicios que se mencione e incluya en este documento.

No todos los servicios enumerados en este documento están disponibles a escala global. Para obtener más detalles acerca de los servicios disponibles para comprar en su localidad, póngase en contacto con el representante de Servicios de Microsoft. Los servicios disponibles están sujetos a cambios.

2 Servicios profesionales de Microsoft
Los Servicios profesionales de Microsoft le ayudan a impulsar el valor empresarial gracias a sus inversiones tecnológicas. Estos servicios están disponibles durante las etapas de planificación, implementación, mantenimiento y optimización del ciclo de vida de la tecnología y proporcionan soluciones de datos, movilidad, productividad e informática para la infraestructura de TI local, en la nube o híbrida. Microsoft proporciona servicios proactivos en las siguientes categorías:

2.1 Servicios de planificación
Los servicios de planificación proporcionan evaluaciones y análisis de la infraestructura, los datos, las aplicaciones y del entorno de seguridad actuales, para facilitar la planificación de la implementación de las reparaciones, actualizaciones, migraciones, instalaciones y soluciones en función de los resultados deseados.

2.2 Servicios de implementación
Los servicios de implementación proporcionan experiencia en la técnica y la gestión de proyectos para acelerar el diseño, la instalación, la migración, la actualización y la implementación de las soluciones tecnológicas de Microsoft.

2.3 Servicios de mantenimiento
Los servicios de mantenimiento ayudan a prevenir problemas en el entorno de Microsoft y habitualmente se programan con antelación a la prestación del servicio para poder garantizar la disponibilidad de los recursos.

2.4 Servicios de optimización

Los servicios de optimización se centran en conseguir el máximo aprovechamiento de la inversión tecnológica del cliente. Estos servicios pueden incluir la gestión remota de servicios en la nube, optimizando la implementación de las funciones del producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y garantizando una posición de seguridad e identidad firme.

2.5 Servicios de formación

Los servicios de formación proporcionan una capacitación que ayuda a mejorar las aptitudes técnicas y operativas del personal de asistencia a través de la formación presencial, en línea o a demanda.

3 Servicios de consultoría

Los servicios de consultoría de los Servicios de Empresa (servicios de consultoría) son colaboraciones basadas en proyectos para proporcionar servicios relacionados con la planificación, implementación y adopción de las soluciones que impulsan el valor que los clientes obtienen de sus inversiones en TI. Estas colaboraciones cubren servicios basados en productos y tecnologías de Microsoft, en todas las soluciones de estrategia digital, arquitectura, planificación, actualizaciones, migraciones, implementación, desarrollo de aplicaciones y análisis de datos.

3.1 Cómo adquirir los productos

Los servicios de consultoría están disponibles como colaboraciones personalizadas agrupadas y basadas en proyectos, o como paquetes de servicios agrupados previamente, tal y como se describe a continuación:

Servicio	Definición
Servicios de consultoría personalizados	Una colaboración personalizada con un grupo de servicios, etapas u objetivos concretos del cliente para obtener soluciones exclusivas.
Paquete de servicios de consultoría	Una colaboración con unos productos agrupados previamente que abordan muchos de los escenarios empresariales habituales.

Clave: • indica los elementos que puede ver enumerados en la Solicitud de servicio.

3.2 Servicios de consultoría personalizados

A continuación, puede ver las soluciones de servicios personalizables disponibles. La Solicitud de servicio de Servicios de Empresa (ESWO, por sus siglas en inglés) o una Declaración de servicios (SOW), detalla el ámbito de los servicios de consultoría personalizados.

Aplicaciones e infraestructura – El trabajo informático en la nube es fundamental para facilitar la transformación digital de cualquier organización.

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

Los nuevos servicios de aplicaciones de Microsoft ayudan a acelerar la obtención de resultados, con un riesgo reducido a la hora de modernizar e integrar las aplicaciones y de aprovechar la nube, facilitando la participación de los clientes a través de varios canales y en cualquier dispositivo.

Con Cloud Productivity Solutions, ayudamos a las organizaciones a planificar, implementar y crear experiencias para mejorar la comunicación y la colaboración y para ampliar las relaciones con el cliente, generando visión empresarial y facilitando a las organizaciones la obtención del máximo rendimiento de su inversión en Office 365.

Datos e inteligencia artificial (IA) – La divisa principal de un negocio moderno es la capacidad de convertir los datos en IA, lo que deriva en una ventaja sobre la competencia.

Business Insights Solutions de Microsoft ayuda a los desarrolladores y a las organizaciones a centrarse en la IA mediante una supervisión integral para prever, implementar y brindar soluciones a los negocios y organizaciones de TI que descubren la información de los datos usando productos que incluyen Azure Database Power BI, Office y SQL Server.

Aplicaciones empresariales – Asistencia con aplicaciones empresariales que son parte de un entorno de datos conectados, facilitando la inteligencia empresarial y la IA, a la vez que ayuda a digitalizar las funciones básicas del negocio, incluidas las relaciones comerciales, los procesos de selección, las operaciones y la atención al cliente.

Microsoft ofrece un amplio espectro de servicios de consultoría para Microsoft Dynamics 365 en las Colaboraciones del Cliente que abarca ventas, servicio al cliente y marketing para ayudar al cliente a obtener rédito de las relaciones acercando la inteligencia digital a cada negocio. Los servicios de consultoría para Microsoft Dynamics 365 en Operaciones Unificadas ayuda a los clientes a acelerar el crecimiento optimizando las operaciones y tomando decisiones en tiempo real basadas en datos a escala global.

Un centro de trabajo moderno – Como parte de la transformación del lugar de trabajo, Microsoft puede ayudarle a poner a punto su entorno y facilitar a todos los profesionales de su empresa las herramientas para ser más productivos.

Nuestras ofertas de servicios de consultoría para Dispositivos y Movilidad permiten que los negocios y líderes en TI desarrollen e implementen estrategias de gestión de movilidad y dispositivos en toda la empresa que facilitan conexiones más profundas y ricas con los empleados y con los clientes.

Los Servicios de Centro de datos e Infraestructura en la nube también integran la tecnología, las personas y los procesos para facilitar que la TI transforme los centros de datos en activos comerciales estratégicos, personalizados para sus necesidades empresariales concretas. Unido a los servicios de Seguridad e identidad, también proporcionamos estrategias y soluciones para proteger la infraestructura de TI, las aplicaciones y los datos de amenazas internas y externas.

3.3 Paquete de servicios de consultoría

Microsoft ofrece Servicios de Consultoría para muchos escenarios de negocios comunes basándose en la experiencia con la planificación, el desarrollo y la implementación de los productos, la tecnología y los procesos de Microsoft. Los siguientes servicios se ofrecen en un ámbito de trabajo definido previamente con una duración fija y un precio asociado.

3.4 Descripción de servicios

3.4.1 Servicios de planificación

- **Servicios de arquitectura**: Una evaluación de los objetivos en la adopción de los servicios online que proporciona orientación, planificación y reparación. Esta evaluación ayuda a crear una mejor sintonía entre los equipos y el entorno para las prácticas más adecuadas en la estructura de los servicios online.

Programa de Servicios de asesoramiento digital: Los Servicios de asesoramiento digital combinan el asesoramiento digital con el sector, y la experiencia empresarial con las experiencias y estrategias de innovación de Microsoft para facultar a las organizaciones para conseguir sus aspiraciones digitales. Colaborando con los clientes, los asesores digitales dirigen un programa de cambio para crear el negocio digital.

Los servicios de asesoramiento digital se pueden adquirir en paquetes de colaboraciones de, aproximadamente, 200, 400, 800 y 1600 horas con un asesor a tiempo completo o a tiempo parcial. El equipo de prestación del servicio de Microsoft, incluidos los recursos de los Centros de excelencia de los servicios de Microsoft, complementan la prestación con el conocimiento en el tema o proporcionando información sobre las prácticas recomendadas y una guía específica sobre las tecnologías de Microsoft.

Además, los siguientes paquetes de colaboración en Servicios de asesoramiento digital también están disponibles:

- **Paquetes de asesoramiento digital para los negocios:** Una colaboración dirigida por un asesor digital y asistida por el equipo de prestación de Servicios de Microsoft que proporciona resultados empresariales predeterminados para un cliente que requiera una solución centrada en la tecnología y en la plataforma de la nube, la movilidad y la productividad.

- **Paquetes de asesoramiento digital para informática:** Una colaboración dirigida por un asesor digital centrada en el proceso de diseño y cambio del negocio para que conduzca a una transformación digital como parte de la evolución de los modelos de negocio del cliente.

- **Prueba de concepto:** Una colaboración para que el cliente pueda obtener pruebas para evaluar la viabilidad de una solución técnica propuesta. La prueba puede ser en forma de prototipos de trabajo, documentos y diseños, aunque no suelen ser productos para la producción.

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

Planificación de soluciones: Colaboraciones estructuradas para ayudarle y orientarle en la planificación de la implementación de los desarrollos tecnológicos de Microsoft en entornos locales, en la nube o híbridos. Estos servicios también pueden incluir un asesoramiento del diseño, la seguridad, las operaciones de TI o la gestión de cambios de las tecnologías de Microsoft para facilitar la planificación de la implementación de su solución técnica para obtener los resultados deseados. Cuando finalice el servicio, puede recibir un informe con la evaluación técnica y el plan de implementación de la solución.

- **Servicios de planificación de implementación Azure para la nube pública (AZDPS):** Colaboraciones de varios días que implican formación, demostraciones y planificación de la implementación. Se pueden centrar en la activación de las soluciones de almacenamiento Azure, en la migración de las aplicaciones a los servicios de infraestructura Azure de Microsoft, en la implementación de la movilidad de la empresa, en la implementación del conjunto de administración para operaciones de Microsoft o en la implementación de los escenarios de prueba y desarrollo en dispositivos virtuales de Azure de Microsoft.

- **Servicios de planificación de implementación - Herramientas para el desarrollador (DTDPS, por sus siglas en inglés):** Diseñados para ayudar a las organizaciones a planificar de forma eficiente la implementación de Visual Studio. Estas colaboraciones se pueden utilizar para desarrollar un plan de implementación y estrategias para la adopción de Visual Studio.

- **Servicios de planificación de implementación de escritorio (DDPS):** Servicios de planificación de la implementación que ofrecen una amplia gama de herramientas de planificación y actividades de colaboración definidas previamente sobre cómo implementar Office 365, Office o Windows.

- **Servicios de planificación de implementación de Dynamics (DYDPS):** Servicios de planificación para la implementación o actualización a Microsoft Dynamics CRM (Gestión de relaciones con el cliente), Dynamics CRM Online o la implementación de una solución ERP (Planificación de los recursos empresariales) con Microsoft Dynamics AX.

- **Servicios de planificación de implementación de Skype para empresas y Exchange (S&EDPS):** Diseñado para facilitar a las organizaciones la planificación de la implementación de Skype para empresas o Exchange, estos servicios proporcionan una planificación de la implementación de los aspectos arquitectónicos y operativos de Microsoft Skype para empresas o Microsoft Exchange.

- **Servicios de planificación de implementación de administración de la nube privada y virtualización (PVDPS):** Diseñados para planificar implementaciones eficientes de Systems Center, Windows Server e Hyper-V. Estas colaboraciones ofrecen una amplia gama de servicios de planificación de

actualizaciones, migraciones, aceleración de la implementación de la administración y la virtualización, así como la implementación de la gestión unificada de dispositivos.

- **Servicios de planificación de implementación de SQL Server (SSDPS):** Los servicios están disponibles como colaboraciones de varios días que se centran en actividades como la actualización a SQL Server, la implementación de SQL Server Business Intelligence y la migración a SQL Server.

- **Servicios de planificación de implementación de SharePoint (SDPS):** Centrados en la gestión de las colaboraciones para la planificación de la implementación de SharePoint y SharePoint Online, estos servicios pueden incluir la planificación de Office 365 FastTrack, la planificación de soluciones para la administración de proyectos y carteras (PPM) y la planificación de la implementación de SharePoint.

- **Experiencia del usuario:** Servicios para ofrecer una experiencia del usuario para sus aplicaciones de línea de negocio, añadiendo su experiencia en creación de contenidos, gráficos dinámicos, investigación etnográfica, análisis personal y de escenarios, estrategia y diseño UX, diseño gráfico, desarrollo de UI, pruebas de funcionalidad y cuestiones de accesibilidad.

3.4.2 Servicios de implementación

- **Gestión de proyectos:** Un servicio para facilitar la gestión y la supervisión de su proyecto, programa o colaboración para garantizar su correcta ejecución.

- **Arquitectura de soluciones:** Un servicio para ofrecer la arquitectura y el diseño de su solución, basado en las arquitecturas de referencia de las tecnologías de Microsoft.

- **Ejecución de soluciones:** Un servicio para proporcionar la implementación técnica, incluidos el desarrollo, la configuración, la migración, la actualización y la implementación de la solución, basado en las tecnologías de Microsoft y su integración en los entornos del cliente.

3.4.3 Servicios de optimización

- **Servicios de adopción:** Los servicios de adopción proporcionan un conjunto de servicios que le ayudan a evaluar la capacidad de su organización para modificar, supervisar y optimizar los cambios vinculados a la compra de tecnología de Microsoft. Esto incluye el asesoramiento en el desarrollo y la ejecución de su estrategia de adopción en relación con la parte humana del cambio. Los clientes tienen acceso a los recursos con la experiencia, el conocimiento y las buenas prácticas asociadas a Microsoft, como apoyo a su programa de adopción.

- **Administración de servicios de TI:** Un conjunto de servicios diseñados para ayudarle a hacer evolucionar su entorno de TI heredado usando métodos de administración de servicios nuevos que permitirán mejoras en la innovación, la flexibilidad,

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

la calidad y el coste operativo. Los servicios de Administración de servicios de TI nuevos pueden prestarse a través de sesiones de asesoramiento remoto o in situ, o mediante cursos para garantizar que los procesos de supervisión, gestión de incidencias y atención al cliente se optimicen y lograr la dinámica de los servicios basados en la nube cuando se traslada una aplicación o servicio a la nube.

- **Servicios de seguridad:** La cartera de soluciones de seguridad de Microsoft incluye cuatro áreas de interés: seguridad e identidad de la nube, movilidad, protección mejorada de la información e infraestructura segura. Los servicios de seguridad ayudan a los clientes a comprender cómo proteger e innovar en su infraestructura, aplicaciones y datos de TI frente a amenazas internas y externas.

3.5 Exenciones de responsabilidad y limitaciones

Nuestros servicios de ejecución se basan en las siguientes exenciones de responsabilidad y limitaciones:

- Los Servicios de asesoramiento digital solo incluyen el asesoramiento y la orientación respecto de la implementación y el uso de tecnologías de Microsoft.
- Las licencias de los productos no están incluidas en los servicios de consultoría y deben adquirirse por separado.
- Los Servicios de asesoramiento digital no incluyen la implementación del producto, la solución de problemas, la asistencia técnica, la revisión de código fuente que no sea de Microsoft ni la consulta técnica o arquitectónica más allá de los servicios descritos anteriormente.
- En cualquier código fuente que no sea de Microsoft, nuestros servicios están limitados solamente al análisis de los datos binarios, como los procesos de descarga o el seguimiento de la supervisión de la red.
- Cuando las visitas presenciales de los recursos de los Arquitectos de Microsoft o del equipo de prestación del servicio sean de mutuo acuerdo y sin pago previo, se le facturará adecuadamente por los gastos de viaje y de manutención.

3.6 Sus responsabilidades

El éxito de las colaboraciones de consultoría y el rendimiento de nuestras obligaciones dependen de su implicación a lo largo de, pero no limitado a:

- La disponibilidad de sus representantes, personal de TI y recursos, incluidos el hardware, el software, la conexión a Internet y el espacio de oficina.
- La oportuna presentación de información precisa y completa cuando sea requerida por el equipo de prestación del servicio.
- Acceso a información acerca de su organización.

- Cumplimiento puntual y eficaz de sus responsabilidades asignadas.
- Decisiones y aprobaciones oportunas de sus directivos.
- Pago del viaje y los gastos generados por los empleados o contratistas.

4 Servicios de soporte

Los Servicios de soporte Microsoft Premier (servicios de soporte) son un conjunto de servicios de soporte integral para la empresa que ayudan a reducir costes, a mejorar la productividad y a usar la tecnología para hacer realidad las nuevas oportunidades de negocio en cualquier etapa del ciclo de vida de la TI. Los servicios de soporte incluyen:

- Servicios proactivos que le ayudan a mantener y mejorar el mantenimiento de la infraestructura y de las operaciones de TI.
- Administración de prestación de servicios para facilitar la planificación y la implementación.
- Servicios de resolución de problemas con prioridad las 24 horas al día para proporcionar una respuesta rápida y minimizar el tiempo fuera de servicio

4.1 Cómo adquirir los productos

Los servicios de soporte están disponibles como un paquete o como servicios individuales bajo un acuerdo de Soporte existente utilizando la Solicitud de servicio de Servicios de Empresa como se describe a continuación:

Servicio	Definición
Paquetes para toda la empresa	Una combinación de servicios que ofrecen soporte para todos los productos comerciales de Microsoft o Servicios Online que su empresa esté usando. Hay opciones de paquetes configurables y fijos disponibles.
Paquetes de soluciones mejoradas	Un paquete de servicios de soporte que cubre un producto de Microsoft en concreto o un sistema TI del cliente. Disponible con el paquete configurable.

Clave: 📌 indica los elementos que puede ver enumerados en la Solicitud de servicio.

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

4.2 Descripciones de los paquetes

4.2.1 Paquetes para toda la empresa

Las opciones de los paquetes para toda la empresa incluyen: Paquetes configurables (adaptados a sus necesidades) o fijos (servicios predefinidos).

Paquete configurable

Se personaliza un paquete de soporte con los elementos enumerados a continuación para cumplir con sus requisitos:

Elemento	Servicios disponibles
Servicios proactivos	Los servicios descritos en la Sección 4.3.1 «Servicios proactivos» están disponibles para que los incluya en su paquete de soporte
Administración de prestación de servicios	Incluido en todos los paquetes. El modelo de prestación y el nivel del servicio están personalizados tal y como se describe en la Sección 4.3.2 «Administración de prestación de servicios»
Servicios reactivos	Los servicios descritos en la Sección 4.3.3 «Servicios reactivos» están disponibles para que los incluya en su paquete de soporte
Servicios mejorados	Los servicios adicionales descritos en la Sección 4.4 «Servicios mejorados» pueden incluirse en su paquete de soporte

Paquete fijo

Un paquete con un conjunto de servicios de soporte de nivel básico por el periodo que se defina en la orden de trabajo correspondiente.

Elemento	Servicios incluidos
Servicios proactivos	Un «Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio»
Administración de prestación de servicios	Se incluye un nivel principal de servicio, prestado a través de un modelo combinado descrito en la sección 4.3.2, «Administración de prestación de servicios»
Servicios reactivos	Hasta 20 horas de «Soporte para la solución de problemas»

4.2.2 Soluciones mejoradas

Los paquetes de soluciones mejoradas cubren un producto de Microsoft en concreto o un sistema TI del cliente. Los servicios disponibles se enumeran a continuación.

Elemento	Descripción
Soporte para soluciones esenciales	Proporciona un nivel más alto de soporte para un conjunto definido de productos de Microsoft que están incluidos en las soluciones esenciales para su negocio y se presentan en la Sección 4.5.1 «Soporte para soluciones esenciales»

4.3 Descripción de servicios

En esta sección, se describen los elementos que se han combinado para formar su paquete de Soporte Premier.

4.3.1 Servicios proactivos

Los servicios proactivos evitan problemas en su entorno Microsoft. Para garantizar la disponibilidad de recursos y su prestación durante el plazo de la Solicitud de servicios aplicable, los servicios proactivos deben programarse de forma oportuna. Los servicios proactivos que siguen están disponibles tal y como se definen a continuación o como se detallan en su Solicitud de servicios.

Servicios de planificación

- **Prueba de concepto:** Una colaboración para que el cliente pueda obtener pruebas para evaluar la viabilidad de una solución técnica propuesta. La prueba puede ser en forma de prototipos de trabajo, documentos y diseños, aunque no suelen ser productos para la producción.

Servicios de implementación

- **Servicios de incorporación:** Una colaboración directa con un ingeniero de Microsoft para brindar asistencia en la implementación, migración, actualización o desarrollo de funciones. Esto puede incluir asistencia con planificación y validación de la prueba de concepto o carga de trabajo usando productos de Microsoft.

- **Programa de evaluación:** Una evaluación del diseño, la implementación técnica, las operaciones o gestión del cambio de sus tecnologías de Microsoft según las prácticas recomendadas de Microsoft. Al concluir la evaluación, el recurso de Microsoft trabajará directamente con usted para corregir posibles problemas y presentar un informe que contenga la evaluación técnica de su entorno, lo cual puede incluir un plan de corrección.

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

Servicios de mantenimiento

- **Programa de evaluación:** Una evaluación del diseño, la implementación técnica, las operaciones o gestión del cambio de sus tecnologías de Microsoft según las prácticas recomendadas de Microsoft. Al concluir la evaluación, el recurso de Microsoft trabajará directamente con usted para corregir posibles problemas y presentar un informe que contenga la evaluación técnica de su entorno, lo cual puede incluir un plan de corrección.

- **Comprobación del mantenimiento:** Un análisis de la evaluación de la implementación de su tecnología de Microsoft respecto a nuestras prácticas recomendadas. Un ingeniero de Microsoft planea la colaboración para la comprobación del mantenimiento con usted, realiza la revisión, analiza los datos y entrega un informe al terminar.

- **Evaluación sin conexión:** Una evaluación automatizada de la implementación de su tecnología Microsoft con datos recogidos de forma remota o por un ingeniero de Microsoft en su ubicación. Microsoft analiza los datos recogidos usando herramientas in situ y le proporcionamos un informe sobre nuestros resultados y recomendaciones para su corrección.

- **Supervisión proactiva:** Prestación de herramientas para la supervisión de operaciones técnicas y recomendaciones para ajustar los procesos de gestión de incidencias en su servidor. Este servicio le ayuda a crear matrices de incidencias, realizar evaluaciones de incidentes graves y crear el diseño para un equipo de ingeniería constante.

- **Programas de operaciones proactivos (POP):** Una revisión de la planificación, el diseño, la implementación o los procesos operativos con su personal respecto a las prácticas recomendadas de Microsoft. Esta revisión se hace presencialmente o de forma remota por parte de un recurso del soporte de Microsoft.

- **Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio (RAP como un servicio):** Una evaluación automatizada de la implementación de su tecnología Microsoft con datos recogidos de forma remota. Microsoft analiza los datos recogidos para crear un informe de resultados que contiene recomendaciones para su corrección.

- **Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio adicional (RAP como un servicio adicional):** RAP como Servicio se proporciona y se le realiza un seguimiento con un curso de optimización del sistema personalizado en su ubicación (de hasta dos días) que se centra en la planificación de la corrección y la transmisión de conocimiento.

Servicios de optimización

- **Servicios de adopción:** Los servicios de adopción proporcionan un conjunto de servicios que le ayudan a evaluar la capacidad de su organización para modificar, supervisar y optimizar los cambios vinculados a la compra de tecnología de Microsoft. Esto

incluye el soporte en el desarrollo y la ejecución de su estrategia de adopción en relación con la parte humana del cambio. Los clientes tienen acceso a los recursos con la experiencia, el conocimiento y las buenas prácticas asociadas a Microsoft, como apoyo a su programa de adopción.

- **Servicios centrados en el desarrollo:** Servicios disponibles para ayudar a su personal a crear, implementar y soportar las aplicaciones creadas con tecnologías de Microsoft.

- **Administración de servicios de TI:** Un conjunto de servicios diseñados para ayudarle a hacer evolucionar su entorno de TI heredado usando métodos de administración de servicios nuevos que permitirán mejoras en la innovación, la flexibilidad, la calidad y el coste operativo. Los servicios de Administración de servicios de TI nuevos pueden prestarse a través de sesiones de asesoramiento remoto o in situ, o mediante cursos para garantizar que los procesos de supervisión, gestión de incidencias y atención al cliente se optimicen y lograr la dinámica de los servicios basados en la nube cuando se traslada una aplicación o servicio a la nube. Los servicios de Administración de servicios de TI pueden ser un elemento de un programa de servicios de soporte personalizado, disponible por un precio adicional y se puede definir como un complemento y se puede citar en su Solicitud de servicio.

- **Servicios de laboratorio:** Si está disponible en su zona geográfica, Microsoft puede proporcionarle acceso a un laboratorio para que le ayude con el desarrollo de productos, simulaciones, pruebas, prototipos y actividades de migración en los productos de Microsoft.

- **Servicios de corrección:** Colaboración directa con un ingeniero de Microsoft para abordar los resultados identificados durante un servicio de Evaluación. La duración de cada colaboración es de días y viene especificada en la Solicitud de servicio y se presta en colaboración con su personal de ingeniería.

- **Servicios de seguridad:** La cartera de soluciones de seguridad de Microsoft incluye cuatro áreas de interés: seguridad e identidad de la nube, movilidad, protección mejorada de la información e infraestructura segura. Los servicios de seguridad ayudan a los clientes a comprender cómo proteger e innovar en su infraestructura, aplicaciones y datos de TI frente a amenazas internas y externas. Los servicios de seguridad pueden ser un elemento de un programa de servicios de soporte personalizado, disponible por un precio adicional que se puede definir como anexo y se puede citar en su Solicitud de servicio.

Servicios de formación

- **Charlas:** Servicios cortos e interactivos, habitualmente sesiones de un día, que cubren temas de soporte y productos facilitados en formato de conferencia y demostración práctica y las realiza un ingeniero de Microsoft ya sea en persona u online.

ANEXOS
REVISIÓN TÉCNICA CONTRATOS

- **Formación a demanda:** Un servicio de suscripción que concede acceso a una colección de materiales formativos online desde una biblioteca de cursos desarrollados por ingenieros de Microsoft. Las suscripciones se venden por cada puesto de trabajo.

- **Emisiones por Internet:** Sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, se prestan a través de Internet de forma remota. Las emisiones por Internet se pueden adquirir por cada asistente o como una prestación específica para su organización, según como se especifique en su Solicitud de servicio.

- **Cursos:** Sesiones de formación técnicas de nivel avanzado, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, prestadas por un ingeniero de Microsoft en persona u online. Los cursos se adquieren por cada asistente o como una prestación específica para su organización, según como se especifique en su Solicitud de servicio. No se pueden grabar los cursos sin un permiso escrito expreso de Microsoft.

- **Servicios proactivos personalizados:** Una colaboración con nuestro personal para prestar servicios, según sus indicaciones, en persona u online que no están descritos en este documento. Estas colaboraciones se miden y valoran en días. Las áreas de interés para los servicios proactivos personalizados son:

  - Servicios de mantenimiento
  - Servicios de optimización
  - Servicios de formación

- **Asistencia de soporte**: Donde estén disponibles, los servicios proactivos se podrán vender como una cantidad de horas de Asistencia de soporte. Estas horas se pueden cambiar por uno o más servicios proactivos, descritos anteriormente, con los precios vigentes proporcionados por el representante de los Servicios de Microsoft. Después de programar el servicio proactivo, deduciremos el número adecuado de horas de Asistencia de soporte de su saldo, redondeado a la hora más próxima, para cubrir el valor de una tarifa diaria o de un honorario fijado para el servicio. Si pide un tipo de servicio de Asistencia de soporte y desea cambiarlo por otro, puede solicitar las horas ya adquiridas a dicho servicio alternativo cuando esté disponible y se haya acordado con su Administrador de prestación de servicios.

4.3.2 Administración de prestación de servicios

Administración de prestación de servicios

Todos los paquetes de Soporte Premier están coordinados e iniciados por un Administrador de prestación de servicios (SDM). En ciertas zonas geográficas, esta función también se llama Gestor de cuentas técnico (TAM) o Gestor de cuentas de soporte (SAM). En el Soporte Premier para el Desarrollador y en los paquetes centrados en el desarrollador, la administración de prestación del servicio la proporciona un Administrador de desarrollo de aplicaciones (ADM) que tiene una

amplia experiencia en la industria del desarrollo así como un gran conocimiento de las tecnologías de desarrolladores. Esta prestación se puede afinar en función del modelo de prestación, el nivel de servicio y la zona geográfica. Si no se indica lo contrario en su Solicitud de servicio, el modelo de prestación será Designado y el nivel del servicio será Principal.

ANEXOS
REVISIÓN

Modelo de prestación

Elemento	Definición
Combinado	Realizado por un grupo de personas ubicadas a distancia
Designado	Prestado a tiempo parcial, ya sea presencialmente o de forma remota, por una persona que también realiza servicios para otros clientes del Soporte Premier de Microsoft
Específico	Prestado, ya sea presencialmente o de forma remota, por una persona centrada únicamente en un solo cliente de Soporte Premier de Microsoft

Nivel de servicio

Elemento	Definición
Principal	Incluye la coordinación general además de una introducción al servicio, planificación de la prestación del servicio, revisiones del servicio, información sobre el soporte de la seguridad fundamental, gestión de incidencias, gestión de crisis, servicios de información y administración de suscripciones a servicios.
Estándar	Incluye todos los servicios Principales además de una Evaluación inicial y una planificación de correcciones
Ampliado	Incluye todos los servicios Estándar además de vigilancia del ciclo de vida de Productos o Servicios Online de Microsoft, análisis e información sobre tendencias de las incidencias y guía para los procesos

Información sobre el ámbito

Los siguientes servicios están disponibles para los clientes que adquieran un nivel Principal de administración de prestación de servicios:

Introducción al servicio: Una descripción de los servicios de Soporte Premier, incluida una explicación de cómo seleccionar y planificar servicios proactivos y una demostración de cómo registrar las solicitudes de soporte reactivo asistidas y utilizar las herramientas disponibles.

Plan de prestación del servicio (SDP): La base de sus servicios de Soporte Premier que incluye un plan de servicio personalizado creado en colaboración con su equipo para determinar cómo y cuándo aplicar los servicios. Supervisamos y ajustamos su SDP en función de sus necesidades durante el periodo de vigencia.

Revisiones del servicio: Revisamos de forma continua los servicios de los periodos anteriores, le informamos sobre lo que se le ha entregado y mejorado, revisamos sus comentarios y tratamos cualquier acción o ajuste que pueda ser necesario. Estas revisiones pueden consistir en informes de estado estándar y reuniones de estado presenciales o virtuales (si se autoriza viajar al lugar). Si tiene servicios online, las revisiones del servicio incluirán las solicitudes del estado del servicio y las incidencias del mismo, así como información sobre el tiempo de funcionamiento. También está disponible la personalización de la revisión del servicio, pero esto puede necesitar una adquisición adicional, dependiendo del nivel de la administración de la prestación del servicio incluida en sus servicios adquiridos.

Información sobre el soporte de la seguridad fundamental: Notificación de boletines de Seguridad de Microsoft fundamentales. Si tiene un SDM Designado o Específico, el SDM le ayudará a evaluar el efecto de esta información en su infraestructura de TI.

Gestión de incidencias: Supervisión por parte de nuestro equipo de prestación de servicios de soporte de incidencias para conseguir una solución oportuna y una prestación de soporte de gran calidad. Esto puede incluir el desarrollo de planes de respuesta a incidencias, identificación de un contacto principal para la actualización del estado durante las incidencias y facilitar un análisis de la raíz del problema después de que se produzca la incidencia. Si solo tiene servicios Online, esto puede incluir un resumen de la causa de la incidencia y el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

Gestión de crisis: Control sobre el problema las 24 horas del día y comunicación con usted desde nuestro equipo de prestación de servicios y los Gestores de situaciones críticas durante las situaciones en las que experimente efectos empresariales críticos.

Servicios de información: Entrega de boletines, sitios web y recursos centrados en los productos y servicios de Microsoft importantes para su entorno. Pueden incluir soporte e información operativa acerca de las tecnologías de Microsoft, herramientas para solucionar problemas y referencias de artículos de base de conocimiento.

Administración de suscripción a servicios: A los clientes con servicios online, su SDM puede ayudarle a escalar los temas relacionados con su suscripción a servicios Online y facilitar las respuestas a preguntas sobre facturación, provisión de cuentas y crédito SLA.

Los clientes que adquieren un nivel de servicio Estándar obtendrán servicios de nivel Principal además de los siguientes servicios:

Evaluación inicial: Una evaluación de exploración para identificar las necesidades del servicio dentro del entorno de operaciones de TI que ayuda a crear un plan viable para

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

obtener el estado deseado de sus operaciones de TI. E SDM puede organizar, para los clientes que tienen servicios online, un análisis de la infraestructura en las instalaciones necesaria para conectar a los usuarios con el servicio online. Además, el SDM puede trabajar con su personal para documentar los riesgos que pueden afectar a su conectividad y sugerir posibles formas de mitigarlos.

Planificación de correcciones: Una concentración de acciones para la mejora impulsada por los resultados de las evaluaciones proactivas. Estos resultados se documentarán como información de mejoras con correcciones asociadas dentro de su SDP. El seguimiento se realiza durante las revisiones de servicio programadas.

- **Administración de prestación de servicios presencial:** Las visitas presenciales de su administrador de prestaciones de servicios están disponibles y puede que requieran un cargo adicional por visita. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

Los clientes que adquieran el nivel del servicio Ampliado obtendrán los servicios enumerados en los niveles Principal y Estándar además de los siguientes servicios:

Análisis e información sobre las tendencias de las incidencias: Una o más revisiones de su historial de incidencias enfocado en los aspectos de las personas, los procesos y la tecnología de las incidencias con gran impacto empresarial registradas que impliquen cualquiera de las tecnologías soportadas de Microsoft. Los resultados de la revisión dan lugar a recomendaciones sobre actividades de mejora de las operaciones, además de la disposición de la gente o los cambios tecnológicos, todo enfocado a ayudarle a reducir los costes de las operaciones de TI.

Orientación en el proceso: Se suministrará información básica sobre procesos recomendados.

4.3.3 Servicios reactivos

Los servicios reactivos ayudan a resolver problemas en el entorno de Microsoft y normalmente se utilizan a demanda y pueden incluir cualquier combinación de los siguientes servicios:

- **Soporte para la solución de problemas (PRS):** Asistencia para problemas con síntomas concretos que se encuentre mientras utiliza productos de Microsoft, incluida la solución de un problema en concreto, mensajes de error o una funcionalidad que no funciona como se espera en los productos Microsoft. Las definiciones de gravedad de incidencias, los tiempos de respuesta inicial estimados de Microsoft y los requisitos de comunicación, están detallados en «Tabla: Respuesta ante incidencias».

PRS se cobra por hora y las horas se deducen de las horas pagadas previamente y que están establecidas en la Solicitud de servicio salvo que determinemos que el problema ha surgido por un error en un producto que esté en el soporte estándar. Si agota todas las horas pagadas previamente mientras soluciona un problema en particular, le cobraremos posteriormente y

deberá adquirir horas de PRS adicionales antes de que respondamos a incidencias adicionales. Si lo solicita, colaboraremos con proveedores de tecnologías de terceros para resolver problemas complejos de interoperabilidad de productos de varios proveedores; sin embargo, es responsabilidad del tercero proporcionar soporte para este producto.

PRS se suministra a los servicios online según sea necesario. Las horas adquiridas de PRS no se deducirán de incidencias abiertas por estas tecnologías.

Las solicitudes de soporte de servicios y productos, no cubiertos por el portal de soporte de servicios online correspondiente, se gestionan desde el portal en línea de Microsoft Services.

La Administración de prestación de servicios se utilizará de la misma manera en todas las solicitudes de resolución de problemas.

La gravedad de la incidencia determina los niveles de respuesta de Microsoft, el tiempo de respuesta inicial estimado y sus responsabilidades. Usted es responsable de exponer el impacto empresarial para su organización y, en consulta con nosotros, Microsoft asignará el nivel de gravedad adecuado. Puede solicitar un cambio en el nivel de gravedad durante este periodo de incidencia si el impacto empresarial requiere cambiarse.

Tabla: Respuesta ante incidencias

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Respuesta esperada suya
Gravedad 1 Impacto empresarial catastrófico: • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención inmediata	• Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Nuestros recursos en su centro lo antes posible • Gestor de situación crítica[1] asignado • Trabajo continuo las 24 horas del día[2] • Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft • Notificación a nuestros ejecutivos superiores	• Notificación a sus ejecutivos superiores • Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día[2] • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios • Comunicación solo a través del teléfono[3]

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

Gravedad A Impacto de negocio crítico: • Pérdida o degradación significativa de servicios • Necesita atención en la primera hora	• Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Nuestros recursos en su centro, según lo solicite • Gestor de situación crítica[1] asignado • Trabajo continuo las 24 horas del día[2] • Notificación a nuestros administradores superiores	• Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día[2] • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios • Notificación de los directivos • Comunicación solo a través del teléfono[3]
Gravedad B Impacto empresarial moderado: • Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades • Necesita atención en las dos horas laborables[5]	• Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos • Trabajo solo durante las horas laborables[4,5]	• Asignación de recursos adecuados para equipararlo con el trabajo de Microsoft • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas laborables • Comunicación por teléfono o por Internet
Gravedad C Impacto empresarial mínimo:	• Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos	• Información de contacto precisa del responsable del caso
• Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios • Necesita atención en las primeras cuatro horas laborables[5]	• Trabajo solo durante las horas laborables[5]	• Respuesta en 24 horas • Comunicación por teléfono o por Internet

[1] *Los Gestores de situaciones críticas son personas asignadas para ayudar a conseguir una pronta solución del problema a través de la colaboración en el caso, la progresión, la obtención de recursos y la coordinación.*

[2] *Puede que necesitemos bajar el nivel de gravedad si usted no puede suministrarnos los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema.*

[3] *Puede enviar solicitudes de soporte de prestación de servicios a través de los portales de soporte de servicios online correspondientes.*

[4] *El trabajo las 24 horas al día en problemas de Gravedad B no está disponible en todas las zonas geográficas. Consulte a su SDM para obtener más información.*

- *Las horas laborables se definen normalmente desde las 09:00 hasta las 17:30 hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana. Las horas laborables pueden ser ligeramente distintas en su país.*

- **Soporte presencial:** El soporte reactivo presencial ofrece asistencia en su ubicación. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft y puede que requiera un cargo adicional por la visita presencial.

- **Asistencia de soporte de desarrollo:** Ayuda a la creación y desarrollo de aplicaciones que integran tecnologías de Microsoft en la plataforma de Microsoft, especializándose en herramientas y tecnologías de desarrollo de Microsoft y se vende como una cantidad de horas enumeradas en su Solicitud de servicio.

- **Servicios de Asesoramiento:** Soporte por teléfono a corto plazo (normalmente seis horas o menos) y problemas no previstos para profesionales de TI y desarrolladores. Los Servicios de asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación, análisis de la raíz del problema y transmisión de base de conocimientos con la intención de ayudarle a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas técnicos habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los servicios de asesoramiento se venden como una cantidad de horas enumeradas en su Solicitud de servicio.

4.4 Servicios mejorados

Los elementos descritos en esta sección están disponibles como suplementos, extensiones y modificaciones de su paquete de Soporte Premier por un precio adicional. Los servicios mejorados adicionales pueden estar disponibles por un precio adicional y se definen en un Anexo mencionado en su Solicitud de servicio.

4.4.1 Ingeniería de soporte designado

- **Ingeniería de soporte designado (DSE):** Los servicios DSE se pueden adquirir como ofertas definidas previamente o como un bloque de horas personalizado que se puede utilizar para prestar servicios proactivos agrupados.

Cuando se adquieren como horas, las horas de servicio de DSE se deducen del total de horas adquirido a medida que se utilizan y prestan.

Las ofertas de DSE predefinidas se adaptan a su entorno y le ayudan a conseguir los resultados deseados. Estas ofertas pueden centrarse en áreas como Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity y Dynamics 365, e incluyen servicios integrados proactivos predefinidos y necesarios.

Áreas de interés de los servicios de DSE:

- Ayudar a mantener un profundo conocimiento de las necesidades de su negocio, tanto actuales como futuras, y configurar su entorno de información tecnológica para optimizar el rendimiento

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

- Documentar recomendaciones de forma proactiva para el uso de los productos relacionados con los servicios de soporte (por ejemplo, análisis de compatibilidad, comprobación del mantenimiento, cursos y programas de evaluación de riesgos)
- Ayudar a dar consistencia a las actividades de implementación y operación con las implementaciones de las tecnologías de Microsoft actuales y planeadas.
- Mejorar las aptitudes técnicas y operativas de su personal de TI
- Desarrollar e implementar estrategias que ayuden a prevenir futuras incidencias y aumenten la disponibilidad del sistema de las tecnologías de Microsoft cubiertas.
- Ayudar a determinar la raíz del problema de las incidencias recurrentes y facilitar recomendaciones para prevenir futuros trastornos en las tecnologías de Microsoft designadas.

Independientemente de cómo se adquiera el DSE, los recursos se distribuyen, priorizan y asignan en función del acuerdo de las partes durante la reunión inicial y se documenta como parte del plan de prestación de servicios.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio

- Los servicios DSE están disponibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30) hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana.
- Los servicios DSE dan soporte a las tecnologías y los productos específicos de Microsoft que usted ha seleccionado y enumerado en su Solicitud de servicio.
- Los servicios DSE se prestan en una única ubicación, en la ubicación de soporte designada que está determinada en su Solicitud de servicio.

4.4.2 Soporte personalizado

- **Soporte personalizado:** Por un precio adicional, el Soporte personalizado ofrece soporte limitado y continuo para una cantidad de productos y paquetes de servicios seleccionados que hayan concluido su ciclo de vida útil tal y como viene definido en la Política de soporte empresarial de Microsoft en http://support.microsoft.com/lifecycle. Los productos, las versiones o los paquetes de servicios para los que haya adquirido el Soporte personalizado están definidos en su Solicitud de servicio.

Los precios de los programas de Soporte personalizado se calculan como si se hubiera registrado el primer día en el que el programa de Soporte personalizado estuvo disponible para ese producto. Por ejemplo, si el Soporte personalizado para SQL Server 2005 SP4 estuvo disponible a partir del 13 de abril de 2016, pero no se registró hasta el 13 de octubre de 2016, su precio se calculará de forma retroactiva desde la fecha de inicio el 13 de abril de 2016

Los precios pagados por el Soporte personalizado no son reembolsables y no se pueden transferir entre los programas de Soporte personalizado estándar y Soporte personalizado.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Debe tener un contrato de servicios de Soporte Premier actual con suficientes horas de Soporte para la solución de problemas que admita la solicitud de servicios de Soporte personalizado o para solicitar una revisión. Si su contrato de Soporte Premier caduca o se termina, el servicio de Soporte personalizado finalizará en la misma fecha.

- Debe instalar y ejecutar el paquete de servicio más reciente para los productos registrados enumerados en su Solicitud de servicio antes de recibir el Soporte personalizado.

- Para participar en el Soporte personalizado para los Productos registrados y acceder a los boletines de seguridad y las actualizaciones, debe facilitar un plan de migración detallado con el recuento de dispositivos/instancias, las etapas de implementación trimestrales y la fecha de finalización de la migración. Si no se proporciona este plan de migración, es posible que no se permita el acceso a los productos de Soporte personalizado.

- A efectos del Soporte personalizado, un dispositivo es cualquier instancia, física o virtual, en la que el cliente quiere implementar una actualización de seguridad para un producto en concreto. El recuento de dispositivos debe ser igual a la cantidad de veces que se va a implementar la actualización de seguridad y no el recuento de los dispositivos físicos.

- El Soporte personalizado está disponible en las ubicaciones de soporte expuestas en su Solicitud de servicio si la ubicación de soporte está incluida en el recuento total de dispositivos/instancias.

- El Soporte personalizado solo cubre la versión en inglés de los productos registrados, salvo que se haya acordado por escrito de otra manera. Si ambas partes están de acuerdo en el soporte en un idioma que no sea inglés, los tiempos de soporte pueden ampliarse para facilitar la traducción (para lo que se pueden aplicar honorarios por la localización).

- El tipo de servicio de Soporte personalizado adquirido y el producto registrado determina lo que está incluido en el precio del programa:

    - **Soporte personalizado estándar**: Presta soporte para los productos registrados y puede incluir actualizaciones para las vulnerabilidades de seguridad definidas como Críticas por el MSRC. Por un precio adicional puede adquirir las actualizaciones de seguridad para vulnerabilidades que el MSRC considera Importantes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El Soporte personalizado está disponible para su adquisición anual, en función de las fechas fijas programadas que se adaptan al ciclo de vida del soporte del producto. No importa cuándo se registren, todos los clientes deben pagar la tarifa del programa correspondiente de manera retroactiva a partir de la fecha de inicio del programa, con precios retroactivos que se adeudarán en su totalidad tras la formalización del Contrato. Salvo que se indique lo contrario, el periodo mínimo de Soporte personalizado es de un trimestre. Los clientes pueden renunciar al Soporte personalizado con una frecuencia trimestral y con una notificación, al menos, 14 días antes de la siguiente fecha de facturación.

- Revisiones de cuestiones ajenas a la seguridad (p. ej., para cuestiones sobre la zona horaria o el horario de verano) también pueden estar disponibles por un precio adicional.

- Las revisiones y actualizaciones de seguridad no pueden distribuirse a terceros que no sean filial sin nuestro consentimiento por escrito. Puede solicitar el acceso a actualizaciones de seguridad y a revisiones no relacionadas con la seguridad (según estén disponibles) para contactos que usted indique. Acede a notificarnos cualquier cambio respecto a estos contactos designados.

- El Soporte personalizado no incluye la opción de solicitar características adicionales, cambios en la funcionalidad o el diseño ni soporte de la garantía.

- Aunque nos esforzamos, dentro de los límites comerciales razonables, para proporcionar actualizaciones de seguridad, debe comprender que puede haber casos en los que no se pueda crear o suministrar la actualización de seguridad o la revisión no relacionada con la seguridad, incluidas las actualizaciones de seguridad Importantes y Críticas.

- Si adquiere el Soporte personalizado directamente de Microsoft, puede solicitar las revisiones ajenas a cuestiones de seguridad y las actualizaciones de seguridad para los Productos registrados correspondientes, incluidos los Productos registrados adquiridos a través de las Licencias por volumen de Microsoft o a través del Contrato de Licencia de Services Provider de Microsoft.

- Todas las solicitudes de Soporte personalizado para la solución de problemas deben presentarlas por teléfono los contactos designados.

- El acceso a los recursos de Microsoft para la sustitución de Actualizaciones de seguridad o revisiones no relacionadas con la seguridad está disponible solo durante el periodo de vigencia del Contrato de soporte personalizado aplicable. Será necesario volver a registrarse para obtener acceso de nuevo a cualquier recurso de Microsoft, incluida la sustitución de Actualizaciones de seguridad y revisiones no relacionadas con la seguridad que se puedan haber descargado mientras estaba registrado en el Soporte personalizado, pero que posteriormente se perdieron, dañaron o quedaron inservibles después de que caducara el periodo de registro.

- Los socios que están albergando Windows Server a través del Programa de Contrato de Licencia de Services Provider (SPLA) de Microsoft, no son aptos para adquirir el Soporte personalizado, ni para ellos ni para sus clientes.
- En las soluciones centradas en los Socios, se aplican las siguientes opciones:
  - Las revisiones y actualizaciones de seguridad distribuidas por Microsoft como Soporte personalizado son solo para su uso interno salvo que tenga el Anexo de subcontratación de servicios de soporte en orden.
  - Los derechos de licencia concedidos para las Actualizaciones de seguridad y las revisiones están limitados a las operaciones comerciales internas de los clientes individuales identificados en el Formulario de redistribución de revisiones del soporte personalizado y no están diseñados para una redistribución posterior.
  - Los precios de cliente se aplican a cada uno de los clientes individuales identificados en el formulario de Redistribución de revisiones personalizado adjunto al Anexo de subcontratación de servicios de soporte. La cantidad que usted se compromete a pagar a Microsoft es igual a la suma de todos los precios de cada cliente individual identificado en el formulario de Redistribución de revisiones personalizado y no está definida por la suma de todos sus clientes.
  - El uso por parte del socio de las actualizaciones de seguridad y revisiones en su entorno hospedado es para el beneficio directo del socio y no se puede distribuir a terceros.

4.3.3 Soporte de revisiones ampliado

- **Soporte de revisiones ampliado:** El Soporte de revisiones ampliado le permite solicitar revisiones ajenas a la seguridad para software de Microsoft seleccionado que haya entrado en la Fase de soporte ampliada de la Directiva de ciclo de vida fijo, tal y como se define en http://support.microsoft.com/lifecycle

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Debe tener un contrato Premier actual con suficientes horas de Soporte para la solución de problemas para poder hacer una solicitud de revisión. Si su contrato de soporte Premier caduca o se termina, el servicio de Soporte de revisiones ampliado finalizará en la misma fecha.
- Aunque nos esforzamos, dentro de los límites comerciales razonables, para contestar a sus solicitudes de revisión ajenas a la seguridad, comprenda que puede haber casos en los que no se pueda crear o suministrar la revisión.
- Las revisiones están diseñadas para abordar su problema en concreto y no están probadas en regresión.

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

- Las revisiones no se pueden distribuir a terceros no afiliados sin nuestro consentimiento por escrito.
- Los tiempos de prestación de las revisiones de las versiones no inglesas pueden variar y se pueden aplicar precios por localización.
- Las horas se Soporte para la solución de problemas deben estar disponibles bajo la Solicitud de servicio en el momento en el que se solicite la revisión.
- No proporcionaremos características añadidas, funcionalidades, actualizaciones ni cambios en el diseño. Solo abordaremos problemas en el producto registrado que provoquen que colapse, pierda datos o que de alguna otra manera se desvíen sustancialmente de la funcionalidad documentada del producto.

4.4.4 Premier definitivo

- **Premier definitivo**: Modifica los servicios disponibles bajo los servicios reactivos para proporcionar Soporte para la solución de problemas según sea necesario.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Premier definitivo está restringido a la cantidad de contactos especificados en su Solicitud de servicio.
- Para mantenerse registrado en Premier definitivo, acepta esforzarse, dentro de los límites comerciales razonables, para remediar cualquier problema que se identifique en las evaluaciones, iniciadas tanto por usted como por Microsoft, en los 30 días posteriores a la creación de un informe de evaluación.
- Ambas partes pueden finalizar el contrato de servicio Premier definitivo avisando de forma escrita 30 días antes, si alguno de ellos ha fracasado a la hora de solucionar los problemas o con una notificación por escrito 60 días antes.
- Los clientes de Premier definitivo que terminen antes del final del periodo recibirán un reembolso prorrateado por servicios no utilizados, salvo que la terminación se debiera a un fallo que ha de corregirse.
- Puede que Premier definitivo no esté disponible en todas las ubicaciones de soporte.

4.4.5 Soporte de tercer nivel

- **Soporte de tercer nivel:** Acceso directo a los especialistas más experimentados de Microsoft, en un área o áreas de producto definidas, que responden a sus solicitudes para la Solución de problemas en las tecnologías de Microsoft especificadas en su Solicitud de Servicio.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Las solicitudes para la solución de problemas enviadas al equipo de Soporte de tercer nivel puede requerir recursos de profesionales del soporte de productos

estándar para la resolución, aunque es el equipo de Soporte de tercer nivel el que tiene la responsabilidad principal por dicha solicitud.

- Puede aplicar horas de Soporte de tercer nivel a servicios de Soporte para la solución de problemas estándar; sin embargo, las horas de Soporte para la solución de problemas estándar no se pueden aplicar a la inversa.

- Las horas comerciales del equipo de Soporte de tercer nivel y la disponibilidad en el mercado del servicio de tercer nivel varía según el país. Consulte a su SDM para obtener más información.

- Este servicio requiere un precio por el registro, complementa sus horas de Soporte para la solución de problemas y no está disponible en todas las ubicaciones de soporte.

- Si utiliza el Soporte de tercer nivel junto con horas combinadas de PRS, los precios del tercer nivel pueden basarse en la cantidad total de horas combinadas de PRS.

4.5 Soluciones mejoradas

Los paquetes de soluciones mejoradas proporcionan recursos de soporte adicionales para un sistema de TI del cliente o un producto de Microsoft concreto. Las soluciones mejoradas están disponibles por un precio adicional y se definen en el Anexo citado en su Solicitud de servicio.

4.5.1 Soporte para soluciones esenciales

- **Soporte para soluciones esenciales:** Ofrece un mayor nivel de soporte para un conjunto definido de productos de Microsoft que constituyen una parte de su solución esencial, tal y como se especifica en su Solicitud de servicio. El Soporte para soluciones esenciales proporciona un programa personalizado de servicios de soporte, está disponible por un precio adicional y está definido en un Anexo citado en su Solicitud de servicio.

4.5.2 Respuesta rápida

- **Respuesta rápida**: La Respuesta rápida proporciona un soporte reactivo acelerado para sus servicios en la nube redirigiendo las incidencias de soporte a los expertos técnicos y brindando una vía de escalado a los equipos de operaciones de servicios en la nube, según sea necesario.

Para recibir servicios de Respuesta rápida para sus componentes Microsoft Azure debe enviar una incidencia a través del portal de servicio en la nube correspondiente. La solicitud de Soporte a la resolución de problemas se enviará directamente a la cola de soporte de Respuesta rápida que está formado por un grupo designado de ingenieros con experiencia en servicios en la nube. Para que este equipo tenga conocimientos básicos de su implementación, debe proporcionar documentación sobre la implementación básica de Azure y la topología de base de datos, así como los planes de ajuste de escala y equilibrio de carga cuando esté disponible. Aunque los incidentes pueden requerir recursos de profesionales de soporte de productos estándar para su resolución, el equipo de Respuesta rápida sigue siendo el principal responsable de los incidentes 24x7x365.

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

Para sus componentes Azure, los tiempos de respuesta para el soporte a la resolución de problemas se detallan en la tabla a continuación y reemplazan cualquier tiempo de respuesta de soporte del Paquete base esperado.

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Respuesta esperada suya
Gravedad 1 Envío en línea a la cola exclusiva de Rapid Response. • En un entorno de producción: • Impacto empresarial catastrófico: • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental (misión crítica) sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención inmediata	• Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos • Esfuerzo continuo en régimen de 24x7[1] • Acceso a especialistas con experiencia de Microsoft2 • Escalado rápido a los equipos de operaciones de servicio en la nube de Microsoft	• Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7[1] • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios
Gravedad A • Envío en línea a la cola exclusiva de Respuesta rápida • En un entorno de producción • Impacto de negocio crítico: • Pérdida o degradación significativa de servicios • Necesita atención en 1 hora	• Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos • Esfuerzo continuo en régimen de 24x7[1] • Acceso a especialistas con experiencia de Microsoft[2] • Escalado rápido a los equipos de operaciones de servicio en la nube de Microsoft	• Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7[1] • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios

[1] *Puede que Microsoft tenga que rebajar el grado de severidad si el Cliente no puede proporcionar los recursos o respuestas adecuadas que permitan a Microsoft cumplir los tiempos de respuesta establecidos más arriba.*

[2] *Los servicios de soporte de resolución de problemas de respuesta rápida solo están disponibles en inglés. 2 Los servicios de soporte de resolución de problemas de respuesta rápida solo están disponibles en inglés.*

4.6 Soluciones de soporte para socios

• **Soluciones de soporte Premier para socios**: El Soporte Premier para socios presta servicios de soporte a socios para su uso interno o a través del socio a sus clientes finales. Prestar servicios a los clientes finales del socio a petición suya solo está disponible para socios de Microsoft que hayan ejecutado un *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de socio* y requiere la implicación del socio a lo largo de toda la colaboración.

Además de los Servicios Premier mencionados anteriormente, los siguientes servicios de Soporte Premier para socios están disponibles y personalizados en función de las necesidades del socio:

Administración de prestación de servicios:

- **Comunicaciones proactivas:** Contenido organizado regularmente sobre incidencias del servicio de tecnologías en la nube, lanzamientos de nuevas características de tecnología de la nube, recomendaciones de contenidos formativos focalizados y recomendaciones de servicios opcionales de Premier.
- **Informes de optimización de la nube:** Informes mensuales sobre la planificación de la optimización del soporte y las empresas basados en datos para hacer un seguimiento del uso de los recursos e identificar nuevas oportunidades de negocio para usted.
- **Recomendaciones de prácticas operativas de soporte:** Colaboraciones personalizadas con un experto formado especialmente para ayudar a crear las prácticas de soporte en la nube del socio.

Servicios de Asesoramiento:

- **Consultas en la nube:** Consultas técnicas sobre la nube a distancia prestadas 1:1 por un experto técnico que pueden dar lugar a un conjunto de recomendaciones de formación e implementación. Los socios pueden escoger de un catálogo de temas sobre la activación de la nube para sus consultas sobre la misma, por ejemplo, «Azure IaaS: Consolidación y gestión de infraestructuras».

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Los servicios Premier se entregan directamente al partner para uso interno a menos que el partner cuente con el *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de partner*.
- Los partners que cuenten con el *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de partner* puede solicitar a Microsoft que proporcione servicios Premier, en nombre del partner, a aquellos de sus clientes finales que hayan contratado servicios con el partner.
- A fin de enviar incidentes de Soporte de resolución de problemas (PRS) para los entornos del cliente final del partner para los que el partner tenga privilegios administrativos, los partners deben contar con un *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de partner*.

4.7 Soluciones de soporte global

- **Soluciones de soporte global**: Con Premier Global, puede recibir soporte Premier en una o más ubicaciones de soporte. Premier Global está disponible como parte de un paquete configurable, tal y como se describe a continuación:

  - **Host:** Esta es la ubicación de soporte en la que ha contratado los servicios Premier Global de Microsoft. Salvo que se indique otra cosa, esta será la ubicación de soporte de su Administrador de prestación de soporte Designado o Específico.
  - **Descendente:** Esta es una ubicación de soporte designada en su Solicitud de servicio de Servicios de Empresa para recibir servicios distintos a los de la ubicación de soporte del Host.

Se prestan servicios proactivos, servicios reactivos, administración de prestación de servicios y servicios mejorados, tal y como se describe en esta descripción de servicios, con las siguientes modificaciones:

- **Servicios proactivos:** Puede transferir servicios proactivos de una ubicación de soporte designada a otra ubicación de soporte designada enumerada en su Solicitud de servicio.
- **Servicios reactivos:** Puede comprar todas las horas de Soporte para la solución de problemas (PRS) en su ubicación de soporte del Host. A esto se le llama Horas agrupadas para la solución de problemas. Puede transferir horas de PRS de una ubicación de soporte designada a otra que esté enumerada en su Solicitud de servicio.

Podemos permitir que personal de sus ubicaciones de soporte no designadas participen de forma remota en servicios de Soporte para la solución de problemas y proactivos designados para una ubicación de soporte concreta. Este tipo de participación se permitirá en función de la disponibilidad.

Administrador de prestación de servicios: Su Administrador de prestación de servicios global es un recurso Designado o Específico y le proporcionará un nivel ampliado de servicio tal y como se define en la Sección 4.3.2. Además, este recurso proporcionará una coordinación entre servicios de distintos países y administrará los informes.

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- **Diferencia de precios:** Los precios de los servicios de Soporte para la solución de problemas y proactivos pueden variar de un país a otro. Microsoft se reserva el derecho a facturarle cualquier diferencia de precio o, en caso de servicios por horas, ajustar las horas para resolver cualquier diferencia de precios entre países.

- El PRS en función de las necesidades prestado por las suscripciones a Office 365 y Microsoft Azure están disponibles para todas las ubicaciones de soporte designadas.

- **Consolidación de facturación:** Salvo que se indique de otra manera, se le emitirá una única factura por los gastos generados por todas las ubicaciones de soporte identificadas en su Solicitud de servicio. La factura se entregará a la ubicación de soporte que designe. Los impuestos, si se aplicara alguno, se determinarán en función de la ubicación del soporte de prestación y se añadirán a su factura según corresponda. Usted es el único responsable de cualquier otro impuesto adicional adeudado.

- Es posible que haya restricciones o modificaciones en los servicios por la ubicación de soporte.

- **Excepciones a la consolidación de facturación:** Los servicios prestados en la República de la
India, Japón, la República Popular China, la República de China (Taiwán) y en la República de Corea, deben tener una Solicitud de servicios de Servicios de Empresa separada en la que se enumeren los servicios prestados en la ubicación de soporte especificada. Los servicios se facturarán y prestarán en su ubicación de soporte en dicho país y se aplicará cualquier impuesto local correspondiente a la factura.

4.8 Términos y condiciones adicionales

Los servicios de Soporte Premier se prestan en función de los siguientes requisitos previos y premisas:

- Todos los servicios se prestan de forma remota a sus ubicaciones en el país enumerado en su Solicitud de servicio, salvo que se especifique lo contrario por escrito. Si se identifican ubicaciones en más de un país, recibirá los servicios de un Administrador de prestación de servicios global asignado y puede incluir un recurso de servicios en cada ubicación de servicio global. La Solicitud de servicio describe los servicios que se prestarán en cada una de las ubicaciones de soporte global designadas.

- Los servicios reactivos a distancia se proporcionan en inglés y, cuando esté disponible, pueden proporcionarse en su idioma. Todos los restantes servicios se prestan en el idioma de la ubicación de los Servicios de Microsoft que proporciona los servicios o en inglés, a no ser que se acuerde otra cosa por escrito.

- Proporcionamos soporte para todas las versiones de software de Microsoft y productos de Servicios Online lanzadas comercialmente, normalmente disponibles y están identificadas en los Términos del Producto, publicados por Microsoft de vez en cuando en http://microsoft.com/licensing/contracts (o en un sitio ulterior que Microsoft identifique), a no ser que se indique otra cosa en la Solicitud de servicio, en un Anexo a esta Descripción de servicios, o estén excluidas expresamente en el sitio web de Microsoft Premier Online http://premier.microsoft.com. El soporte de revisiones no relacionadas con la seguridad no está disponible para productos de Microsoft que hayan entrado en la Fase de soporte ampliado, tal y como se define en http://support.microsoft.com/lifecycle, salvo que haya comprado dicho soporte como se describe en esta Descripción de servicios como Soporte de revisiones ampliado o en un Anexo adjunto a su Solicitud de servicio.

- No se presta soporte para lanzamientos previos y productos beta, excepto que esté indicado expresamente en un anexo adjunto.

- Todos los servicios, incluido cualquier servicio adicional adquirido como parte de una Solicitud de servicio de soporte y durante su periodo de vigencia, se perderán si no se utilizan durante el plazo de la Solicitud de servicio aplicable.

- La programación de servicios depende de la disponibilidad de recursos y los cursos pueden estar sujetos a cancelación si no se cumple un nivel mínimo de registros.

- Podemos acceder a su sistema por conexión remota para analizar los problemas a petición suya. Nuestro personal solo accederá a aquellos sistemas que usted autorice. Para utilizar la asistencia por conexión remota, debe facilitarnos el acceso adecuado y el equipo necesario.

- Algunos servicios nos pueden obligar a que almacenemos, procesemos y accedamos a sus datos del cliente. Cuando lo hacemos, utilizamos tecnologías aprobadas por Microsoft, las cuales cumplen con nuestras políticas y procesos de protección de datos. Si nos solicita que utilicemos tecnologías que no están aprobadas por Microsoft, usted entiende y acepta que es el único responsable de la integridad y seguridad de los datos del cliente y que Microsoft no asume ninguna responsabilidad en relación al uso de tecnologías no aprobadas por Microsoft.

- Si solicita la cancelación de un servicio programado con anterioridad, Microsoft puede deducir un precio por cancelación de hasta el 100 por ciento del precio del servicio, si la cancelación o la reprogramación se hace con menos de 14 días de notificación previa al primer día del servicio.

- Al añadir servicios adicionales a su paquete de soporte mediante adquisición (conversión de incidencias de Beneficio de Software Assurance) se posible que necesitemos la inclusión de un nivel de administración de prestación de servicios correspondiente para facilitar la prestación.

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

- Si solicitó un tipo de servicio y desea cambiarlo por otro, puede solicitar el valor equivalente en un servicio alternativo, cuando esté disponible y de acuerdo con su SDM.

- Las incidencias del Beneficio de Software Assurance solo se pueden convertir en horas de Soporte para la solución de problemas o de Soporte de tercer nivel. Puede haber servicios adicionales en su geografía; póngase en contacto con su SDM para obtener más información. Después de 30 días, nos reservamos el derecho de facturarle el valor equivalente a cualquier déficit de incidencias de Beneficio de Software Assurance que comprometa para la conversión a servicios de soporte Premier aptos, tal y como se designa en su Solicitud de servicio.

- No todos los servicios adicionales están disponibles en su país. Póngase en contacto con su SDM para obtener más información.

- Los servicios de soporte están limitados a asesorar y orientar en relación con el código que sea propiedad suya o de Microsoft.

- Acepta que el único código que no es de Microsoft al que nos facilita el acceso es un código de su propiedad.

- El soporte no facilita ningún código, salvo el código de muestra.

- Es posible que haya requisitos mínimos de la plataforma para los servicios adquiridos.

- Los servicios no se pueden prestar a sus clientes salvo que haya adquirido el Soporte Premier para partners y formalizado un *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de partner*.

- Cuando las visitas presenciales sean de mutuo acuerdo y sin pago previo, se le facturará adecuadamente por los gastos de viaje y manutención o, si lo solicita, deduciremos una cantidad equivalente de horas de Soporte para la solución de problemas para cubrir los gastos.

En los Anexos pertinentes, se pueden indicar expresamente requisitos previos y premisas adicionales.

4.9 Sus responsabilidades

La optimización de los beneficios del Soporte Premier está condicionada al cumplimiento de las siguientes responsabilidades, además de aquellas indicadas expresamente en cualquiera de los Anexos aplicables. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades puede dar lugar a retrasos en el servicio:

- Debe designar contactos concretos en su Solicitud de servicio, uno de los cuales será conocido como su Administrador de soporte al cliente (CSM). El CSM es responsable de liderar al equipo y de administrar todas las actividades de soporte y los procesos internos para enviarnos solicitudes de servicios de soporte. A cada

contacto se le da un número de cuenta individual para acceder al sitio web de Microsoft Premier Online, enviar cuestiones de soporte y acceder al equipo de prestación de servicios de Microsoft. Los administradores de los servicios online pueden tener la capacidad de enviar solicitudes de soporte de servicios online a través de los portales de soporte de servicios online correspondientes. Además de los contactos concretos, también puede identificar dos grupo de contactos de la siguiente forma:

- Un tipo de contacto recibe una ID de cuenta compartida que da acceso al sitio web de Premier Online de Microsoft para obtener información y para poder enviar solicitudes de soporte.
- Un tipo de contacto recibe una ID de cuenta compartida que da acceso al sitio web de Premier Online de Microsoft solo para obtener información.

- Para las solicitudes de soporte de servicios online, los administradores de Cloud deben enviar solicitudes de soporte para sus servicios basados en la nube a través del portal de soporte de servicio en línea correspondiente.
- Al enviar una solicitud de servicio, sus contactos de soporte reactivo deben tener un conocimiento básico del problema al que se enfrentan y la capacidad de reproducir el problema para ayudar a Microsoft a diagnosticar y clasificar el problema. Estas personas también deben conocer los productos de Microsoft a los que se da soporte y su entorno de Microsoft para ayudar a resolver los problemas del sistema y facilitar a Microsoft el análisis y resolución de las solicitudes de servicio.
- Acepta trabajar con nosotros para planificar el uso de los servicios según el nivel de servicio adquirido.
- Acepta notificarnos sobre cualquier cambio realizado en los contactos designados de su Solicitud de servicio.
- Quizá tenga que realizar actividades para la determinación y solución de problemas, a petición nuestra. Estas pueden incluir la realización de seguimientos de red, captura de mensajes de error, recopilación de información de configuración, cambio de la configuración de productos, instalación de nuevas versiones de software o nuevos componentes o la modificación de procesos.
- Usted es responsable de hacer una copia de seguridad de todos sus datos y de reconstruir los archivos perdidos o alterados en caso de errores catastróficos. Usted también es responsable de la implementación de los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y la seguridad de su software y sus datos.
- Acepta, cuando sea posible, responder a encuestas de satisfacción del cliente que le proporcionemos de vez en cuando en relación a los servicios.
- Usted es responsable de cualquier gasto de viaje o manutención generado por empleados o contratistas.

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

- Su Administrador de prestación de servicios le puede pedir que cumpla con otras responsabilidades específicas del servicio que ha adquirido.

- Enviará las solicitudes de servicios proactivos, junto con cualquier información necesaria/correspondiente, en un plazo máximo de 60 días antes de la fecha de vencimiento de la Solicitud de servicio correspondiente.

- Acepta proporcionar a nuestro equipo de prestación de servicios (obligados a estar presencialmente) un acceso adecuado al teléfono y a Internet de alta velocidad, además de a sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico.

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

18 de diciembre de 2024.

Microsoft México S. de R.L. de C.V.
Carta aprobatoria
Programa de clientes de referencia.

Estimado cliente de Microsoft México S. de R.L. de C.V., queremos agradecerle la disposición para que su organización se convierta en un caso de referencia para nosotros, el cual tiene como objetivo mostrar la implementación de un producto o solución, bajo un tono positivo y verdadero.

Para determinar el alcance de difusión de la información elaborada (o por elaborar), le solicitamos nos indique el tipo de actividad en la(s) que estaría dispuesto a participar de acuerdo a su interés, puede seleccionar todas las opciones o sólo aquellas que considere pertinentes. Incluso, en caso de sólo realizarse un comentario (quote) de su caso, indíquenos, que nos permite realizar con él.

Cualquiera de las actividades seleccionadas a participar no representará costo alguno para el cliente aunque tampoco un beneficio económico, al no ser un acuerdo de tipo comercial. Una vez definidos los elementos de difusión, le solicitamos nos llene sus datos abajo y nos firme este documento que autoriza su caso de estudio y los alcances en el uso de la información.

Eventos Públicos		
- Mención del caso en eventos y/o presentación de Microsoft (internos y externos)	SI	NO
- Participación testimonial en eventos de Microsoft (presencial)	SI	NO
Medios de Comunicación		
- Entrevista 1:1 con prensa	SI	NO
¿Tiene algún medio de interés?	SI	NO
- Convertir su caso de referencia en un boletín de prensa (segunda difusión)	SI	NO
- Referenciarlo como cliente en entrevistas de Microsoft en prensa	SI	NO
- Reimpresión de artículo que el medio hubiera publicado	SI	NO
- Mención de caso a través de redes sociales de Microsoft	SI	NO
Mercadotecnia		
- Referencia de su organización en campañas publicitarias de Microsoft (sin costo para el cliente)	SI	NO
- Participación en publirreportaje pagado por Microsoft (con control de información pública)	SI	NO
- Relación/distribución de material impreso de su caso en eventos de Microsoft (hoja de estudio, tríptico, etcétera)	SI	NO
- Generación de video testimonial (3-5 min.) con referencia visual de su caso	SI	NO
- Subir la información en el Web Site de Microsoft	SI	NO
- Subir la información en el Web Site del cliente (opcional)	SI	NO

Information contained in this letter is strictly confidential per Microsoft rules and policies.
Centro de Atención Microsoft
Microsoft: 001 800 123 3353
www.microsoft/mexico
MICROSOFT MEXICO is an equal opportunity employer.

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

- Uso del logo de la empresa para eventos internos y externos	SI	NO
Interno		
- Para uso interno de Microsoft	SI	NO
Alguna observación o particularidad:		

Para cualquier herramienta de difusión seleccionada por el cliente, se contará con absoluto control en cuanto a la información generada, salvo en el caso de actividades con medios de comunicación (entrevistas), ya que Microsoft no tiene injerencia en los contenidos publicados. Sin embargo, es importante señalar que los acercamientos con prensa se dan bajo un ambiente de buena voluntad, buscando destacar el aspecto positivo del uso de la tecnología dentro de una organización para eficientar sus operaciones.

A nombre de Microsoft México S. de R.L. de C.V., le agradecemos su tiempo para esta importante labor de nuestro Programa de Clientes de Referencia y le aseguramos que la información por usted autorizada será empleada de manera correcta y sólo en los términos de difusión que nos haya permitido.

Estando de acuerdo en los alcances y usos de la información de su caso de referencia, le solicitamos sus datos y firma de autorización.

Nombre del ejecutivo: _____

Cargo: _____

Empresa/organización: _____

Fecha: _____

Teléfono: _____

Firma de autorización: _____

Information contained in this letter is strictly confidential per Microsoft rules and policies.
Centro de Atención Microsoft
Microsoft: 001 800 123 3353
www.microsoft/mexico
MICROSOFT MEXICO is an equal opportunity employer.

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

18 de diciembre de 2024

Instituto Mexicano del Seguro Social
Toledo 21, Piso 6
Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600
Ciudad de México

Estimados Señores:

Por medio de la presente confirmamos a Ustedes que Microsoft México S. de R.L. de C.V. ("Microsoft") se compromete a mantener la confidencialidad de la información identificada como Confidencial y aquella que conforme a lo establecido la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública ("LGTAIP") sea considerada de carácter reservada y/o confidencial, a la cual tengan acceso siendo responsables de cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetando al manejo correcto de la misma.

Sin otro particular por el momento, quedamos de Ustedes.

Atentamente,

Microsoft México S. de R.L. de C.V.
Francisco Javier Tirado López
Apoderado legal.

ANEXOS
REVISIÓN [illegible] TRATOS

Microsoft

MICROSOFT MEXICO S. DE R.L. DE C.V.
R.F.C. MME910620QB5
Av. Vasco de Quiroga 3200
C.P. 01210, CIUDAD DE MEXICO, MEXICO

Facturado a	
RFC:	**Factura**
USO CFDI: P01-Por definir	**Fecha de Emisión**
	Proveedor
	Orden de compra
	Forma de pago 99-Por definir
	Condiciones Due net, 60 days from invoice
	RFC del proveedor certificó:

Desglose

Clave SAT	Cantidad	Unidad SAT	Unidad	Descripción	Precio	Descuento	Importe

Cantidad con letra

****

USD **********

Subtotal	
002-IVA 0.16	
TOTAL	
MONEDA	**USD**

Observaciones

FOLIO FISCAL

NO. DE SERIE DEL CERTIFICADO DEL SAT | NO. DEL CERTIFICADO DEL EMISOR

FECHA TIMBRADO | LUGAR TIMBRADO

REGIMEN FISCAL 601-General de Ley Personas Morales

CONFIRMACIÓN

TIPO DE CAMBIO

MÉTODO DE PAGO PPD-Pago en parcialidades o diferido

Cadena Original del complemento de certificación digital del SAT:

Sello Digital del Emisor:

Este documento es una representación impresa de un CFDI

Microsoft Volume Licensing

Formulario de Opción de Periodo Prorrogado de Servicios Online (Government)

Número de Inscripción

A completar por el Revendedor o Asesor de Software

Envíe este formulario a la Filial de Microsoft identificada en el formulario de firmas. Para que el **presente formulario sea válido, se debe adjuntar a un formulario de firmas y Microsoft debe recibirlos como mínimo 30 días antes de la expiración de la Inscripción.**

A los efectos de este formulario, se entenderá por "Entidad" la entidad abajo firmante, el Cliente, la Filial Inscrita, el Socio de Entidades Gubernamentales, o el Integrador que celebre un contrato en el marco de un programa de licencias por volumen. Puede encontrar los Servicios Online elegibles en los Términos de Productos.

Elegir un Periodo Prorrogado: La Entidad puede elegir tener un Periodo Prorrogado ("Elegir") o no ("No elegir") para adquisiciones actuales y futuras de aquellos Servicios Online identificados como elegibles para el Periodo Prorrogado en los Términos de Productos introduciendo la información en la tabla de más abajo. Al renovar la Inscripción, la opción de Periodo Prorrogado se restablecerá a la configuración predeterminada para el periodo de renovación.

Si selecciona "Todos los Servicios Online actuales y futuros", la Entidad acepta que la Opción de Periodo Prorrogado afectará a todas las adquisiciones actuales y futuras de los Servicios Online elegibles durante el periodo de Inscripción. La Entidad no puede Elegir Servicios Online dependientes sin Elegir el Servicio Online principal.

Para el supuesto de varios inquilinos:

Al introducir la inscripción en el cuadro Número de Inscripción anterior, las selecciones en este formulario se aplicarán a la Inscripción Principal ***y todas*** las Inscripciones de Inquilinos por defecto.

☒ **Marque la casilla si la selección se aplica a la Inscripción Principal *solamente***

Al introducir una Inscripción de Inquilino en el cuadro Número de Inscripción anterior, las selecciones se aplicarán a la Inscripción de Inquilino ***solamente*** (incluso si la casilla de verificación anterior está marcada)

Descripción de OLS	Seleccione la Opción de Periodo Prorrogado
Microsoft Azure Services	**Elegir**
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>
<seleccionar>	<seleccionar>

Reconocimiento del Revendedor o Asesor de Software:

Nombre del Revendedor/Asesor de Software BFS Ingeniería Aplicada S.A. de C.V.
Nombre en letra de imprenta Aaron Treviño Carranza
Cargo en letra de imprenta Sales Manager
Fecha

Firma del Revendedor/Asesor de Software

Solicitud de cotización para la Investigación de Mercado para el "Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft"

Empresa:	MICROSOFT MEXICO S. DE R.L. DE C.V.
Fecha:	/11/2024

Partida	Producto	Precio Unitario en USD (Sin IVA)	Cantidades de	
			Mínima	Máxima
Unica	AAD-33204 M365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User	$241.32	8,000	20,000
	HHM-00002 Defender Identity CAO Sub Add-on ATA	$17.16	8,000	20,000
	6E6-00004 Entra ID P2 SU Entra ID P1 Per User	$22.80	8,000	20,000
	JFX-00003 M365 F3 FUSL Sub Per User	$60.00	22,760	56,900
	6EN-00004 Entra ID P2 K SU Entra ID P1 Per User	$3.00	4,000	10,000
	R18-00095 Win Server CAL ALng LSA DCAL	$5.09	18,000	45,000
	AAA-10787 Win E3 ALng Sub Per User	$46.44	1	1
	LK6-00004 Teams Phone Standard Sub Per User	$36.12	760	1,900
	6QK-00001 Azure prepayment	$1,200.00	200	500
	DDW-00003 D365 Customer Service Sub Per User	$601.92	68	170
	MTH-00001 D365 Team Members Sub Per User	$50.64	976	2,438
	7LS-00002 Planner & Project P3 Sub Per User	$215.40	40	100
	TRS-00002 Planner P1 Sub Per User	$71.76	40	100
	7SY-00002 Planner & Project P5 Sub Per User	$394.92	10	25
	NK4-00002 Power BI Pro Sub Per User	$80.64	81	202

COPIA
ANEXOS
ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO

2024 Felipe Carrillo PUERTO

Solicitud de cotización para la Investigación de Mercado para el "Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft"

Empresa:	MICROSOFT MEXICO S. DE R.L. DE C.V.
Fecha:	/11/2024

	D86-01175 Visio Standard ALng LSA	$81.12	78	195
	MX3-00115 Visual Studio Ent MSDN ALng LSA	$1,852.92	6	15
	9GS-00128 CIS Suite Datacenter Core ALng LSA 16L	$2,068.56	12	28
	9GA-00308 CIS Suite Standard Core ALng LSA 16L	$448.08	575	1,436
	NK7-00065 Identity Manager CAL ALng LSA User CAL	$3.88	2,000	5,000
	7JQ-00341 SQL Server Enterprise Core ALng LSA 2L	$3,496.80	49	121
	7NQ-00302 SQL Server Standard Core ALng LSA 2L	$911.88	640	1,598
	9EM-00265 Win Server Standard Core ALng LSA 16L	$247.20	11	25
	83I-00001 M365 Copilot Managed Sub Add-on	$360.00	120	300
	HQ1-00001 Unified Support Base | B-Ent Base-Product Support Services-VL	$715,500.00	1	1
	Sub Total	**$728,017.65**		
	IVA	$116,482.82		
	Total	$844,500.47		

Las cantidades sólo son referenciales para efecto de cotización; sin embargo, se adjudicará de acuerdo al presupuesto

	Unidad de Soporte Proactivo (USP)	Costo Unitario en USD (Sin IVA)
Soporte Proactivo	1	**$135.00**
	IVA	$21.60
	Total	$156.60

2024 Felipe Carrillo PUERTO

Solicitud de cotización para la Investigacion de Mercado para el "Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft"

Empresa:	MICROSOFT MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
Fecha:	/11/2024

DESCRIPCIÓN	PRS/Advisory	SAM	Evaluaciones de Salud	Portal Aprendizaje	Horas	TOTAL HORAS
Base Soporte Técnico Unificado	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido		
Add-On Experto	-	Incluido		-	1,200	1,200

Add-on Soporte Técnico Unificado	Costo en USD (Sin Iva)
Misión Crítica	$135.00 USD por unidad
Soporte Técnico Unificado para Desarrolladores	$135.00 USD por unidad
ITSM	$135.00 USD por unidad
Azure Rapid Response	$135.00 USD por unidad
Servicios de Seguridad	$135.00 USD por unidad
Paquete Inificado Preventivo	$135.00 USD por unidad
Subtotal	$0.00
IVA	$0.00
Total	$0.00

Paquete DSE	SAM	DSE	Total de Horas	Costo en USD (sin IVA)
Add-on DES 400 (por consumo en máximo 3 meses)	40	400	440	$89,640.00
Add-on DES 800 (por consumo en máximo 6 meses)	80	800	880	$179,280.00
Add-on DES 1600 (por consumo en máximo 12 meses)	160	1600	1760	$358,560.00

ANEXOS
ANEXOS

2024 Felipe Carrillo PUERTO

Solicitud de cotización para la Investigación de Mercado para el "Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft"

Empresa:	MICROSOFT MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
Fecha:	/11/2024

Subtotal	##########
IVA	$100,396.80
Total	$727,876.80

2024 Felipe Carrillo PUERTO

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

18 de diciembre de 2024

Instituto Mexicano del Seguro Social
Toledo 21, Piso 6 Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc,
C.P. 06600, Ciudad de México

Asunto: Derechos de distribución

Estimados señores,

Por medio de la presente confirmamos que Microsoft México, S. de R.L. de C.V., es titular exclusivo de los derechos de distribución de los productos de software, soporte y soluciones Microsoft a instituciones gubernamentales de México bajo los modelos de licenciamiento por volumen "Enterprise". Lo anterior, sin perjuicio de que, en su carácter de titular originaria, Microsoft Corporation es reconocida como la entidad que otorga el licenciamiento de derechos de uso respectivos.

El listado público de patentes y otros derechos de propiedad intelectual registrados y registrables en relación con los productos ofertados, pueden consultarse en http://www.microsoft.com/en-us/legal/intellectualprperty/Patents/Default.aspx#dl y https://patentmap/blob.core.windows.net/public-patents-export/patmap-tool.html.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe mencionar que bajo la Convención de Berna y el Tratado en Materia del Derecho de Autor de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (WIPO Copyright Treaty), así como la Ley Federal del del Derecho de Autor de México, la titularidad o validez de los derechos autorales no dependen de registro o certificado alguno.

Por medio de la presente les confirmamos que Microsoft México, S. de R.L. de C.V., es titular de los derechos exclusivos de distribución de los productos de software, soporte y soluciones Microsoft a instituciones gubernamentales de México, bajo los modelos de licenciamiento por volumen "Enterprise". Para su referencia, se adjunta a la presente copia simple de las Apostillas S22191066 y S22151103, las cuales se encuentran plenamente vigentes.

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

Asimismo, se confirma que Microsoft México, S. de R.L. de C.V. es la única entidad autorizada para vender y proveer el soporte de fabricante denominado "Soporte Unificado" a clientes en México. Para su referencia, se adjunta a la presente copia simple de la certificación correspondiente legalizada mediante Apostilla No. 2022-127058, la cual se encuentra plenamente vigente.

Sin otro particular por el momento, quedamos a sus órdenes.

Atentamente,

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Por Francisco Javier Tirado López
Apoderado legal.

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

18 de diciembre de 2024

Instituto Mexicano del Seguro Social
Toledo 21, Piso 6 Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc,
C.P. 06600, Ciudad de México

Asunto: Carta de vicios ocultos

Estimados señores,

Por medio de la presente y en referencia a los Términos y Condiciones: "Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft", al respecto, hacemos de su conocimiento que Microsoft México S. de R.L. de C.V. será canjeado cualquier software en que se detecten vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presente este.

Asimismo, compartimos los accesos a páginas web de apoyo, en caso de dudas en el funcionamiento de los programas:

Términos de producto: https://www.microsoft.com/licensing/terms/productoffering/

Sin otro particular por el momento, quedamos a sus órdenes.

Atentamente,

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Por Francisco Javier Tirado López
Apoderado legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

SE CANCELAN INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, TAL COMO: NOMBRE DE SOCIOS PERSONAS MORALES, POR CONSIDERARSE QUE ES INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ACREDITACIÓN LEGAL Y PERSONALIDAD JURÍDICA

Ciudad de México a 31 de enero de 2025

Francisco Javier Tirado López, manifiesto bajo protesta de decir verdad que, los datos aquí asentados son ciertos, así como que cuento con facultades suficientes para comprometerme por mi o por mi representada y para suscribir proposiciones, a nombre y representación de: **Microsoft México, S. de R.L. de C.V.**

Registro Federal de Contribuyentes: MME910620Q85

Domicilio.
Calle y número: Avenida Vasco de Quiroga, No. 3200, Piso 7,
Colonia: Santa Fe Delegación o Municipio: Álvaro Obregón
Código Postal: 01210 Entidad federativa: Ciudad de México

Teléfonos: +52 (55) 5267-2000
Correo electrónico: NotificacionesMSFTmx@microsoft.com

No. de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: 67, 677 Fecha : 20 de junio de 1991 Duración: 99 años
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma. Lic. Ignacio Soto Borja, Notario público No. 129 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México.
Relación de socios o asociados. -

Accionistas. [redacted]

Descripción del objeto social. La Sociedad está constituida para celebrar y participar en todo tipo de operaciones civiles o mercantiles. Conforme a lo anterior, la sociedad preponderantemente desarrolla y comercializa software, o programas de cómputo Microsoft, la prestación de servicios de consultoría y capacitación ya sea directa o indirectamente a través de terceros.

Pertenece al sector de las MIPYMES: SI ( ) NO (X) MICRO ( ) PEQUEÑA ( ) MEDIANA ( )

Reformas al acta constitutiva que incidan con el objeto del procedimiento. La denominación fue modificada de Microsoft México, S.A. de C.V., a Microsoft México, S. de R.L. de C.V. mediante Escritura Pública No. 29,928 de fecha 30 de septiembre de 2002, otorgada ante la fe del Lic. Conrado Zuckermann Ponce, Notario Público No. 105 del Estado de México.
Fecha y datos de inscripción en el Registro Público correspondiente. Inscrita bajo el folio mercantil No. 148,175 el 18 de octubre de 2002.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

Nombre del apoderado o representante: Francisco Javier Tirado López
Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades. -
Escritura pública número: 100,530 Fecha: 18 de julio de 2023
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma: Lic. Roberto Núñez y Bandera, Notario Público No. 1 de la Ciudad de México.

Asimismo, manifiesto que los cambios o modificaciones que se realicen en cualquier momento a los datos o documentos contenidos en el presente documento y durante la vigencia del contrato que, en su caso, sea suscrito con el Instituto, deberán ser comunicados a éste, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se generen.

Atentamente,

Microsoft México S. de R.L. de C.V.
Por: Francisco Javier Tirado López
Apoderado Legal

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Tel. 5255 52672000
www.microsoft.com

31 de enero de 2025

Instituto Mexicano del Seguro Social
Toledo 21, 6to piso, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc
C.P. 06600 Ciudad de México.

Asunto: Ratificación de propuesta técnica y económica.

Atención: **Ing. Rosa Angelica Nava Robles**
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística

En atención a su correo electrónico de fecha 31 de enero del año en curso, relacionado con el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional relativa a la contratación del "Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft", mediante el cual se solicita ratificar la propuesta técnica y económica, así como la carta de mejor precio tomando como base la presentada en la Investigación de Mercado número 235/24.

Sobre el particular, me permito ratificar la propuesta técnica, los precios ofertados en la propuesta económica, así como la carta de mejor precio presentada en la IM número 235/24.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Microsoft México S. de R.L. de C.V.
Por: Francisco Javier Tirado López
Apoderado Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

OCR by Internet Archive

ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL
NÚMERO AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025
SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT

En la Ciudad de México, siendo las **17:30** horas del día **31 de enero de 2025**, en las oficinas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicadas en la Calle de Durango Número 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, la persona servidora pública cuyo nombre y firma aparece al final de la presente Acta, con objeto de llevar a cabo la **Adjudicación Directa Nacional Número AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025,** para la contratación del **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft.**----------

De conformidad con el artículo 37 fracción VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante la LAASSP), el presente Acto es presidido por la **Lic. Rosa Angélica Nava Robles, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística** adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos dependiente de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el subnumeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (en adelante las POBALINES) del Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante el IMSS o el Instituto), en correlación con el numeral 7.1.3.1.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, servidora pública facultada para presidir el presente evento. ----------

----------**ADJUDICACIÓN**----------

Derivado del Acuerdo Número **AC-24/SE-09/2024** mediante el cual, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, en la **Sesión Extraordinaria Número 09/2024**, celebrada el 30 de diciembre de 2024, resolvió dictaminar favorablemente por unanimidad la excepción a la Licitación Pública, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional para la Contratación de **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft.**----------

Con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante la (CPEUM), 3 fracción IX, 25 primer párrafo, 26 fracción III, 28 fracción I, 40, 41 fracción I y 47 fracción I de LAASSP, así como los artículos 71, 72 fracción II y 85 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante RLAASSP), artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 147 y 148 del Reglamento de la LFPRH, las POBALINES y demás disposiciones aplicables en la materia, la División de Contratación de Activos y Logística, lleva a cabo la **Adjudicación Directa Nacional Número AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025,** para la Contratación de **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft.**----------

Atendiendo a lo anterior, se **ADJUDICA** la **Contratación de Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft**, al siguiente proveedor, considerando los montos cotizados como se detalla a continuación: ----------

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL
NÚMERO AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025
SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT

Partida única: Microsoft México, S. de .R.L de C.V. ----------

PARTIDA ÚNICA	Monto Mínimo USD con IVA	Monto Máximo USD con IVA	Monto Mínimo con IVA (PESOS)	Monto Máximo con IVA (PESOS)
SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT	$6,696,244.88	$16,740,612.20	$136,335,545.76	$340,838,864.39

En virtud de lo anterior, el monto mínimo adjudicado de $6,696,244.88 USD (Seis millones seiscientos noventa y seis mil doscientos cuarenta y cuatro dólares americanos 88/100 USD) en razón de lo anterior y a lo establecido por el área técnica considerando un tipo de cambio de $20.36 pesos por dólar, el monto mínimo adjudicado es por $136,335,545.76 (Ciento treinta y seis millones trescientos treinta y cinco mil quinientos cuarenta y cinco pesos 76/100 M.N.) I.V.A. incluido y un monto máximo adjudicado de $16,740,612.20 USD (Dieciséis millones setecientos cuarenta mil seiscientos doce dólares americanos 20/100 USD), en razón de lo anterior y a lo establecido por el área técnica considerando un tipo de cambio de $20.36 pesos por dólar, el monto máximo adjudicado es por $340,838,864.39 (Trescientos cuarenta millones ochocientos treinta y ocho mil ochocientos sesenta y cuatro pesos 39/100 M.N.) I.V.A. incluido lo anterior, de acuerdo con lo especificado en su propuesta económica misma que fue ratificada el pasado 31 de enero de 2025, en respuesta a la solicitud realizada por esta Área Contratante.----------

Lo anterior, considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el Instituto. ----------

El servicio deberá prestarse de conformidad con el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones del Área Técnica que rige la presente contratación. ----------

La vigencia del contrato y la prestación del servicio será: A partir de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025.----------

Se comunica que **se verificó en el Sistema CompraNet** en la liga https://directoriosancionados.funcionpublica.gob.mx/ **la persona moral antes mencionada no se encuentra inhabilitada y/o sancionada, así como en el listado de proveedores suspendidos** en la

ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL
NÚMERO AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025
SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT

liga electrónica https://suspensiondirectoriosancpc.funcionpublica.gob.mx/ a la fecha de celebración del presente Acto, se imprimieron las pantallas de dichas consultas, mismas que se encuentran archivadas en el expediente del procedimiento de Adjudicación, verificándose que **la empresa referida no se encuentra inhabilitada, sancionada ni suspendida.** ----------

Asimismo, **se consultó el listado de proveedores y contratistas impedidos** para contratar con el Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con lo establecido por el artículo 50 de la LAASSP, fracciones III, IV, XIII y XIV, dicho listado fue impreso y, de igual manera, se encuentra archivado en el expediente de la Adjudicación que nos ocupa, verificándose que **la empresa referida no se encuentra impedida**. ----------

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP se le informa a la empresa **Microsoft México, S. de .R.L de C.V** que a través de la persona que cuente con las facultades para este efecto y respecto a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP, **deberá firmar el contrato el 15 de febrero del presente a las 14:00 horas, o bien, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la presente Adjudicación, en el día y hora que para tal efecto disponga la División de Contratos**.------

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP, las empresas adjudicadas deberán entregar a partir del día hábil siguiente a la notificación de la presente Adjudicación, en la División de Contratos, ubicada en el piso 10 del inmueble de Calle Durango Número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en un horario de las 09:00 a las 18:00 horas, en copia simple y original o copia certificada para cotejo, los siguientes documentos: ----------

a) Testimonio de la escritura pública en la que conste que fue constituida conforme a las leyes mexicanas y que tiene su domicilio en el territorio nacional y, en su caso, sus respectivas modificaciones. ----------

b) Poder notarial del Apoderado o Representante Legal que firmará el contrato, en el que se otorguen facultades suficientes para su suscripción; ----------

c) Comprobante de domicilio con una vigencia no mayor a 3 (tres meses); ----------

d) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes y/o Cédula de Identificación Fiscal; ----------

e) Identificación oficial vigente con fotografía del Representante Legal que suscribirá el contrato;----------

f) En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa; **(fechado con día**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

de la adjudicación); ----------

g) Escrito bajo protesta de decir verdad en términos de los artículos 50 y 60 de la LAASSP; **(fechado con día de la adjudicación);** ----------

h) En atención al artículo 49, fracción IX de Ley General de Responsabilidades Administrativas, deberá presentar por escrito y bajo protesta de decir verdad, respecto a que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés; **(fechado con día de la adjudicación);** ----------

i) Documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emita opinión del cumplimiento de las obligaciones fiscales en sentido positivo de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación (en adelante el CFF) y la Resolución Miscelánea Fiscal vigente;----------

j) Para los efectos del artículo 32-D del CFF deberá presentar el documento vigente, expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social sobre la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo, de conformidad con el Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, así como del Acuerdo ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR ambos dictados por el H. Consejo Técnico, de conformidad con el procedimiento establecido en los citados Acuerdos, publicados en el Diario Oficial de la Federación (en adelante el DOF) el 27 de febrero de 2015, su modificación publicada en el mismo de fecha 03 de abril de 2015 y el 30 de marzo de 2020 que se publicó el último y el Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR, de fecha 27 de abril de 2022 emitido por el referido H. Consejo Técnico y publicado en el DOF el 22 de septiembre de 2022; Acuerdo ACDO.AS2.HCT.250423/106.P.DIR de fecha 25 de abril de 2023 y el Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270224/34.P.DIR de fecha 27 de febrero de 2024 dictado por el H. Consejo Técnico y publicado el 21 de marzo de 2024----------

k) Documento emitido por el INFONAVIT, en el que haga constar que no tiene adeudos con el organismo, en términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las *"Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones"* publicadas en el DOF el 28 de junio del 2017.----------

Los documentos a que se refieren los últimos tres incisos deberán presentarse con la antigüedad que administrativa y legalmente corresponda, debidamente firmadas al margen por su Representante Legal. ----------

ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL
NÚMERO AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025
SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT

Por último, en cumplimiento al artículo 48 de la LAASSP, 84 del RLAASSP y las modificaciones establecidas en el *"Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público"*, publicado en el DOF el 01 de junio de 2022, se le informa a la empresa adjudicada que deberá **entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los 10 (diez) días naturales** posteriores a la firma del mismo en la División de Contratos; por lo que, para que inicie las gestiones conducentes se proporcionan los siguientes datos: ----------

Datos de la Garantía de Cumplimiento: ----------

Proveedor	Microsoft México, S. de .R.L de C.V
No. De Contrato	**050GYR019N00725-001-00**
Objeto	**Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft**
Partida	**Única**
Monto sin I.V.A.	**$ 34,083,886.43**
Vigencia del contrato	**A partir de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025**
Tipo de Garantía	Divisible.

CIERRE DEL ACTA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 Bis de la LAASSP, se fijará una copia de la presente Acta, en el tablero de comunicación de la División de Contratación de Activos y Logística, situada en la Calle de Durango Número 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, por un plazo no menor a 5 (cinco) días hábiles, por lo que es de exclusiva responsabilidad de los participantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. ----------

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este Acto, siendo las **18:00 horas**, del día **31 de enero de 2025**, esta Acta consta de **14 (catorce) páginas útiles**, firmando para los efectos legales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL
NÚMERO AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025
SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT

procedentes y de conformidad por los asistentes a este Acto, quienes reciben copia de la misma.--------

Por el IMSS:----------

Área/Cargo	Nombre y firma
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)	**Lic. Rosa Angélica Nava Robles**

----------FIN DE TEXTO----------

Gobierno de México | Instituto Mexicano del Seguro Social

Dirección de Administración

Unidad de Adquisiciones

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

ANEXO 8

Adjudicación Directa Número AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025

Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft

PARTIDA ÚNICA	Licitante	Unidad de Medida	Monto Mínimo USD con IVA	Monto Máximo USD con IVA	Monto Mínimo con IVA (PESOS)	Monto Máximo con IVA (PESOS)
SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT	Microsoft México, S. de .R.L de C.V.	SERVICIO	$6,696,244.88	$16,740,612.20	$136,335,545.76	$340,838,864.39

Revisó y Autorizó

Lic. Rosa Angélica Nava Robles
Titular de la División de Contratación
de Activos y Logística

Elaboró

Lic. Gabriela Lucario Valverde
Supervisor de Proyectos E3

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

SIN TEXTO

Gobierno de México | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
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

Oficio No. 09 53 84 61 1CFJ/2025/606

Ciudad de México, a 31 de enero de 2025.

Asunto: Notificación de Adjudicación.

Adjudicación Directa Nacional : AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025

Microsoft México, S. de .R.L de C.V
Av. Vasco de Quiroga
Número 3200, Piso 7, Col. Santa Fe
C.P. 01210, Alcaldía Álvaro Obregón
Ciudad de México
P r e s e n t e

C. Francisco Javier Tirado López
Representante Legal

Mediante oficio número 09 52 17 6K 5300/2025/**0095** recibido con fecha 31 de enero de 2025, el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, solicitó con fundamento en los artículos 40 y 41 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante la LAASSP), por Adjudicación Directa Nacional la contratación del **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft.**

Al respecto, en términos de lo previsto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante la (CPEUM), 3 fracción IX, 25 primer párrafo, 26 fracción III, 28 fracción I, 40 y 41 fracción I LAASSP, así como los artículos 71 y 72 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante RLAASSP), las POBALINES y derivado del Acuerdo Número **AC-24/SE-09/2024** mediante el cual, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, en la **Sesión Extraordinaria Número 09/2024**, celebrada el 30 de diciembre de 2024, resolvió dictaminar favorablemente por unanimidad la excepción a la Licitación Pública, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa para la contratación del multicitado Servicio que nos ocupa, se le notifica que la citada contratación identificada con el número **AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025**, se llevará a cabo con su representada, lo anterior, en virtud de que cumplió con los requisitos legales, técnicos y económicos solicitados, cuya vigencia del contrato y la prestación del servicio será a partir de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025.

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

2025 Año de La Mujer Indígena

Atendiendo a lo anterior, se **ADJUDICA** el **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft,** de la siguiente manera:

Empresa: **Microsoft México, S. de .R.L de C.V.**

En virtud de lo anterior, el **monto mínimo** adjudicado de **$6,696,244.88 USD (Seis millones seiscientos noventa y seis mil doscientos cuarenta y cuatro dólares americanos 88/100 USD)** en razón de lo anterior y a lo establecido por el área técnica considerando un tipo de cambio de **$20.36** pesos por dólar, **el monto mínimo adjudicado es por $136,335,545.76 (Ciento treinta y seis millones trescientos treinta y cinco mil quinientos cuarenta y cinco pesos 76/100 M.N.) I.V.A. incluido y un monto máximo adjudicado de $16,740,612.20 USD (Dieciséis millones setecientos cuarenta mil seiscientos doce dólares americanos 20/100 USD),** en razón de lo anterior y a lo establecido por el área técnica considerando un tipo de cambio de **$20.36** pesos por dólar, **el monto máximo adjudicado es por $340,838,864.39 (Trescientos cuarenta millones ochocientos treinta y ocho mil ochocientos sesenta y cuatro pesos 39/100 M.N.) I.V.A. incluido**

Con lo dispuestò en los artículos 37, párrafo sexto y 46, primer párrafo de la LAASSP, así como 84 del RLAASSP, con la presente notificación de Adjudicación, las obligaciones serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de firmar el contrato correspondiente.

Para efectos de la suscripción del contrato respectivo, es necesario que previamente a su firma, a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación, entregue la documentación correspondiente en copia simple y original o copia certificada para cotejo a la División de Contratos ubicada en el piso 10 del inmueble sita en Calle Durango No. 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en un horario de las 09:00 a las 18:00 horas, de los siguientes documentos:

a) Testimonio de la escritura pública en la que conste que fue constituida conforme a las leyes mexicanas y que tiene su domicilio en el territorio nacional y, en su caso, sus respectivas modificaciones.

b) Poder notarial del Apoderado o Representante Legal que firmará el contrato, en el que se otorguen facultades suficientes para su suscripción.

c) Comprobante de domicilio con una vigencia no mayor a 3 (tres meses).

d) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes y/o Cédula de Identificación Fiscal.

e) Identificación oficial vigente con fotografía del Representante Legal que suscribirá el contrato.

f) En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa; (fechado con día de la adjudicación).

g) Escrito bajo protesta de decir verdad en términos de los artículos 50 y 60 de la LAASSP; (fechado con día de la adjudicación).

h) En atención al artículo 49, fracción IX de Ley General de Responsabilidades Administrativas, deberá presentar por escrito y bajo protesta de decir verdad, respecto a que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés; (fechado con día de la adjudicación).

i) Documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emita opinión del cumplimiento de las obligaciones fiscales en sentido positivo de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación (en adelante el CFF) y la Resolución Miscelánea Fiscal vigente.

a) Para los efectos del artículo 32-D del CFF deberá presentar el documento vigente, expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social sobre la **Opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo**, de conformidad con el Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, así como del Acuerdo ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR ambos dictados por el H. Consejo Técnico, de conformidad con el procedimiento establecido en los citados Acuerdos, publicados en el DOF el 27 de febrero de 2015, su modificación publicada en el mismo de fecha 03 de abril de 2015 y el 30 de marzo de 2020 que se publicó el último y el Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR, de fecha 27 de abril de 2022 emitido por el referido H. Consejo Técnico y publicado en el DOF el 22 de septiembre de 2022; y Acuerdo ACDO.AS2.HCT.250423/106.P.DIR de fecha 25 de abril de 2023 emitido por el H. Consejo Técnico y publicado en el DOF el 04 de mayo de 2023 y el último Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270224/34.P.DIR de fecha 27 de febrero de 2024 emitido por el H. Consejo Técnico y publicado en el DOF el 21 de marzo de 2024.

El proveedor autoriza al IMSS consultar en tiempo real y en línea, la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, a través de los sistemas electrónicos que para tales efectos dispone la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS.

En caso de que su representada no se encuentre registrada ante este instituto o; cuente con Registro Patronal pero se encuentre dado de baja, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley del

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Seguro Social (LSS), no podrá obtener la citada Opinión, por lo cual 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.AS1.HCT.260220/64.P.DIR publicado en el DOF el 30 de marzo de 2020.

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

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.

j) Documento emitido por el INFONAVIT, en el que haga constar que no tiene adeudos con el organismo, en términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las *"Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de* amortizaciones" publicadas en el DOF el 28 de junio del 2017.

El IMSS se reserva el derecho de firmar el contrato si no presenta las opiniones positivas emitidas por el SAT e IMSS, o no acredita estar al corriente en el pago de aportaciones patronales y entero de descuentos ante el INFONAVIT, documentos indispensables para la firma del contrato. En caso de no presentarlos, se procederá a informar al Órgano Interno de Control del Instituto, la no formalización del contrato por causas imputables al proveedor para que determine, en su caso, la sanción correspondiente.

En caso de que su representada se encuentre inscrita, en el Registro Único de Proveedores y Contratistas de CompraNet, deberá remitir únicamente la documentación referida en los incisos: **g), h) i), j)** y **k).**

Asimismo, de conformidad con el artículo 48 de la LAASSP se informa a la empresa adjudicada que **deberá entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.**

A fin de que el Área Contratante esté en condiciones de incorporar al Sistema CompraNet los datos relativos al contrato que se derive de este procedimiento de contratación, su representada es responsable de estar inscrita y mantener actualizada su información en el Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC) de CompraNet; de conformidad y para los efectos de lo establecido en las disposiciones 18 y 19 del *"Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet"*, publicado en el DOF el 28 de junio de 2011.

La firma del contrato será **el 15 de febrero del presente a las 14:00 horas, o bien, dentro de los 15 (quince) días siguientes a la presente Adjudicación, en el día y hora que para tal efecto disponga la División de Contratos,** lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP.

Lo anterior, se comunica de conformidad con el artículo 2, fracción I del RLAASSP; numeral 4.2.4.1.3 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y numeral 7.1.3.1.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración del Instituto.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviar un cordial saludo.

A t e n t a m e n t e

Lic. Rosa Angélica Nava Robles
Titular de la División

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CLASSIFIED

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

FORMATO CAAS UNO
HOJA 1 DE 1

SESIÓN No. 09/2024

ASUNTO: Solicitud de dictamen sobre la procedencia de excepción al procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo a través de Adjudicación Directa, la contratación del servicio de derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft, por un monto mínimo de $6,696,244.88 (seis millones seiscientos noventa y seis mil doscientos cuarenta y cuatro dólares americanos 88/100 USD), que equivalen a $136,335,545.76 (ciento treinta y seis millones trescientos treinta y cinco mil quinientos cuarenta y cinco pesos 76/100 M.N.), y un monto máximo de $16,740,612.20 (dieciséis millones setecientos cuarenta mil seiscientos doce dólares americanos 20/100 USD), que equivalen a $340,838,864.39 (trescientos cuarenta millones ochocientos treinta y ocho mil ochocientos sesenta y cuatro pesos 39/100 M.N.), montos que incluyen el impuesto al valor agregado (I.V.A), considerando un tipo de cambio de $20.36 por dólar, mismo que corresponde al promedio del peso por dólar con base en las expectativas mensuales del Tipo de Cambio del Banco de México, en el entendido que, de conformidad con las disposiciones normativas en la materia, el importe definitivo en pesos corresponderá al que en su caso resulte de efectuar la conversión respectiva el día en que se efectúe el pago (o pagos) respectivos. Lo anterior, para el periodo comprendido a partir del uno de enero y hasta el treinta y uno de diciembre del dos mil veinticinco.

ORDINARIA EXTRAORDINARIA X

DÍA 30 MES 12 AÑO 2024.

CANTIDAD Y DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS	MOTIVACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN	ACUERDO AC-24/SE-09/2024
Servicio de derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft.	Artículos 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículos 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; 71; 72, Fracción II; y, 85 de su Reglamento	El Comité resuelve: Se dictamina favorablemente por unanimidad de los presentes, la excepción a la licitación pública para llevar a cabo la contratación del servicio de derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft.

CONTRATO ABIERTO (Artículo 47)	SI	DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	0000001544-2025	MONTO:
ABASTO SIMULTANEO (Artículo 39)	NO	PRECIOS SUJETOS A AJUSTE	NO	MÍNIMO: $6,696,244.88 USD equivalente a $136,335,545.76 M.N. I.V.A. incluido
CONTRATO PLURIANUAL (Artículo 25, párrafo tercero)	NO	TRATADOS DE LIBRE COMERCIO	NO	MÁXIMO: $16,740,612.20 USD equivalente a $340,838,864.39 M.N. I.V.A. incluido
				LUGAR DE ENTREGA: ANEXO
				CONDICIONES DE ENTREGA: ANEXO

DIRECCIÓN DE FINANZAS VOCAL SUPLENTE MTRO. ELIÉCER MORENO PERALTA	DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS VOCAL DRA. ALVA ALEJANDRA SANTOS CARRILLO	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO VOCAL SUPLENTE ING. DEYANIRA RAMÍREZ RAMOS
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN PRESIDENTE SUPLENTE MTRO. FERNANDO LORENZANA ROJAS		COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS VOCAL SUPLENTE LIC. JOSÉ GONZALO BADILLO MARINO

LIC. RAFAEL RICARDO SÁNCHEZ RAMOS
SECRETARIO TÉCNICO

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

E2025-0000097O7

Gobierno de México | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

Para sello de recepción	SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS	
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS 07 FEB 2025 RECIBIDO DIVISIÓN DE CONTRATOS	**Lugar y Fecha:**	
	Ciudad de México, a 04 de febrero de 2025	
	Oficio:	
	09 53 84 61 1CFJ/2025/**635**	
	Procedimiento:	
	AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025	
	Contratos Totales:	1
	Alguno Firma DG:	**Procedimiento con TS:**
	○ Si ◉ No	○ Si ◉ No
Deberá proporcionarse copia del acuse debidamente sellado a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios		

Lic. Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos
P r e s e n t e

Me permito solicitar su valiosa intervención a efecto de que tenga a bien girar sus apreciables instrucciones a quien corresponda, para llevar a cabo la elaboración del contrato derivado del procedimiento de **Adjudicación Directa Nacional** Número **AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025** para la contratación del **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft,** para lo cual en cumplimiento a lo establecido en el Oficio Circular No. 09 53 84 61 1CFA/5094 del 1° de junio del 2021, me permito anexar al presente, un Disco Compacto que contiene los documentos electrónicos que se detallan a continuación:

No.	Documentación para elaboración del Contrato	Nombre de los Archivos
1	Acta y Oficio de Adjudicación	1.1 Acta de Adjudicación (PDF). 1.2 Oficio de Notificación de Adjudicación (PDF).
2	Acuerdo del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS)	2. Acuerdo CAAS.
3	Propuesta Económica, Técnica y Legal de los proveedores adjudicados.	3.1. Propuesta Técnica y Económica (PDF). 3.2 Propuesta Legal (PDF).
4	Oficio de designación de la persona servidora pública que fungirán como Administrador del contrato	4. Oficio de designación de Administrador del Contrato (PDF).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

No.	Documentación para elaboración del Contrato	Nombre de los Archivos
5	Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo	5. Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo (PDF).
6	Anexo Técnico en términos del numeral 4.24.3 y demás numerales aplicables de las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES).	6. Anexo Técnico (Word y PDF).
7	Términos y Condiciones en términos del numeral 4.24.4 y demás numerales aplicables de las POBALINES.	7. Términos y Condiciones (Word y PDF).
8	FOCON-03 Requisición de Bienes y Servicios.	8. FO-CON 03 (PDF).
9	Oficio de requerimiento.	9. Oficio de requerimiento.

Es importante precisar que, de conformidad con lo establecido en el **Acta de Adjudicación de fecha 31 de enero de 2025** del procedimiento de **Adjudicación Directa Nacional Número AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025**, se indicó a/los proveedor(es) adjudicado(s) que deberá(n) entregar la documentación correspondiente para la formalización del citado instrumento jurídico en esa División de Contratos.

No omito señalar la importancia de salvaguardar y custodiar la información contenida en el medio magnético adjunto.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviar un cordial saludo.

A t e n t a m e n t e

Lic. Rosa Angélica Nava Robles
Titular de la División

Elaboró

Lic. Gabriela Lucario Valverde
Supervisor de Proyectos E3

Con copia para:
Mtra. Elia Sandra Varas Galeana. - Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. Presente. (*)
(*) "Se envía copia por SICGC". - Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia.

Gobierno de México | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

ATENTA NOTA

Ciudad de México, a 04 de febrero de 2025

Para: Lic. Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos

De: Lic. Rosa Angélica Nava Robles
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística

Me refiero al oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2025/635 de fecha 04 de febrero de 2025 mediante el cual se solicitó la elaboración del contrato derivado del procedimiento de **Adjudicación Directa Nacional** Número **AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025** para la contratación del **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft.**

Sobre el particular, me permito emitir la siguiente consideración en el documento denominado Oficio de Notificación de Adjudicación, el cual se adjunta al presente:

DICE:	DEBE DECIR:
C. Francisco Javier Tirado López Representante Legal	C. Francisco Javier Tirado López Apoderado Legal

Lo anterior, para los efectos a que haya lugar.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo

Atentamente

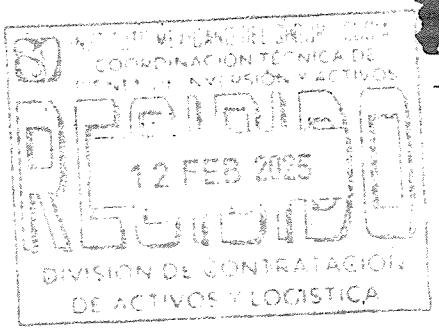
Lic. Rosa Angélica Nava Robles
Titular de la División

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Con copia para:
Mtra. Elia Sandra Varas Galeana. - Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. Presente. (*)
(*) "Se envía copia por SICGC". - Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia.

SIN TEXTO

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratos



Ciudad de México, a 12 de febrero de 2025

ATENTA NOTA

Para: **Lic. Rosa Angélica Nava Robles**
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística

De: **Lic. Humberto Rincón Juárez**
Titular de la División de Contratos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Hago referencia a su solicitud de elaboración del contrato número **050GYR019N00725-001-00**, derivado del procedimiento de contratación número **AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025**, para la prestación del **"SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT"**, en el que se le adjudico a **MICROSOFT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**

Al respecto, en términos de lo establecido en el numeral 7.1.3.1.3.1 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, amablemente se solicita ratifique o modifique el monto del contrato a plasmar, toda vez que en el Acta de Adjudicación se realizó la conversión de dólares americanos a pesos mexicanos y se precisó que el tipo de cambio del dólar americano a peso mexicano será de $20.36 (veinte pesos 36/100 M.N), no obstante el Anexo Técnico (página 15) y la propuesta técnica del proveedor (página 8) señalan que el pago será en pesos mexicanos considerando el tipo de cambio de la fecha de pago, lo anterior, en concordancia con lo señalado en el artículo 8 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos y el numeral 5.5.1 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por lo que, en caso de modificar, se solicita indique cual sería el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, toda vez que en el Acta de Adjudicación en la sección garantía de cumplimiento, se señaló el importe en pesos mexicanos.

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratos

Lo anterior, es necesario a efecto de que esta División de Contratos se encuentre en condiciones de elaborar el contrato solicitado en tiempo y forma, mismo que tiene fecha para firma el **viernes 14 de febrero de 2025 en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos**, por lo que se agradece su pronta respuesta.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Lic. Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos

Gobierno de México | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

Ciudad de México, a 12 de febrero de 2025

ATENTA NOTA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Lic. Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos

Hago referencia a su atenta nota de fecha 12 de febrero de 2025, mediante la cual solicita se ratifique o modifique el monto del contrato número **050GYR019N00725-001-00**, relativo al procedimiento de contratación **AA-50-GYR-050GYR019-N-7-2025** para la prestación del **"SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT"**, en el que resultó adjudicado **MICROSOFT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**

Al respecto, remito atenta nota suscrita por el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (se adjunta para pronta referencia), en la cual señala que el monto de la contratación será por un **monto mínimo de $5,772,624.90 USD (cinco millones setecientos setenta y dos mil seiscientos veinticuatro dólares americanos 90/100 USD) más el IVA dando un total de $6,696,244.88 USD (seis millones seiscientos noventa y seis mil doscientos cuarenta y cuatro dólares americanos 88/100 USD) IVA incluido y un monto máximo de $14,431, 562.24 USD (catorce millones cuatrocientos treinta y un mil quinientos sesenta y dos dólares americanos 24/100 USD) más el IVA, dando un total de $16,740,612.20 USD (dieciséis millones setecientos cuarenta mil seiscientos doce dólares americanos 20/100 USD) IVA incluido**, mismo que será pagado en pesos mexicanos considerando el tipo de cambio de la fecha de pago.

Por lo antes mencionado y de conformidad al artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el monto de la garantía expresado en dólares corresponde a $1,443,156.22 USD sin IVA.

Lo anterior, en concordancia con lo señalado en el Anexo Técnico (página 15), la propuesta técnica del proveedor (página 8), el Acuerdo AC-24/SE-09/2024 del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) de este Instituto, mismos que señalan que el pago será en pesos mexicanos considerando el tipo de cambio de la fecha de pago.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS
12 FEB 2025
RECIBIDO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente

Lic. Rosa Angélica Nava Robles
Titular de la División

SIN TEXTO

Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

Ciudad de México, a 12 de febrero de 2025

ATENTA NOTA

Lic. Rosa Angélica Nava Robles
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística
P r e s e n t e

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

En atención al correo electrónico de fecha 12 de febrero del año en curso, suscrito por personal de esa División a su cargo, mediante el cual se remite Atenta Nota emitida por el Lic. Humberto Rincón Juárez, Titular de la División de Contratos, relacionada con la solicitud de elaboración del Contrato número **050GYR019N00725-001-00** para la prestación del ***"Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft"***, en la que solicita se ratifique o modifique el monto a plasmar en el Contrato correspondiente.

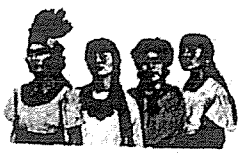
Al respecto, me permito comentarle que el monto de la contratación será por un **monto mínimo de $5,772,624.90 USD (cinco millones setecientos setenta y dos mil seiscientos veinticuatro dólares americanos 90/100 USD)** más el IVA, dando un total de **$6,696,244.88 USD (seis millones seiscientos noventa y seis mil doscientos cuarenta y cuatro dólares americanos 88/100 USD)** IVA incluido, y un monto máximo de **$14,431,562.24 USD (catorce millones cuatrocientos treinta y un mil quinientos sesenta y dos dólares americanos 24/100 USD)** mas el IVA, dando un total de **$16,740,612.20 USD (dieciséis millones setecientos cuarenta mil seiscientos doce dólares americanos 20/100 USD) IVA incluido,** mismo que será pagado en pesos mexicanos considerando el tipo de cambio de la fecha de pago, con fundamento en el artículo 8 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos y el numeral 5.5.1 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Lo anterior, en concordancia con lo señalado en el Anexo Técnico (página 15), la propuesta técnica del proveedor (página 8) y el Acuerdo AC-24/SE-09/2024 del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) de este Instituto, mismos que señalan que **el pago será en pesos mexicanos considerando el tipo de cambio de la fecha de pago.**

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviar un saludo.

Atentamente

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional



SIN TEXTO

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR019N00725-001-00

ANEXO 4 (CUATRO)

"Documento de designación de Administrador del Contrato"

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

Of. N° 09 52 17 6K 5300/2024/1007
Ciudad de México, a 26 de diciembre de 2024

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CURP Y RFC , POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

C.P. José Gonzalo Badillo Marino
Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
P r e s e n t e

Con relación al procedimiento de contratación para el *"Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft"* para el ejercicio 2025.

Al respecto y a efecto de atender de manera oportuna las necesidades en materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, me permito informar que el suscrito, C. Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, con domicilio institucional: Toledo No. 21, 6to. Piso, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México; Registro Federal de Contribuyentes: [redacted]; Clave Única de Registro de Población: [redacted] cuenta de correo electrónico: eduardo.oropeza@imss.gob.mx y teléfono 5238-2700, extensión 12356, fungirá como "Administrador del Contrato", con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 fracción V, 74, y 84 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 4.17 y 4.24.6 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES) y a la fracción III BIS del artículo 2 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público , y conforme a lo previsto en el numeral 7.1.2. del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente, así como el "*ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal*", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de septiembre de 2021.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura + Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATO

Las copias se envían mediante el SICGC.
- Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres. - Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal.

EOO/rvm

SIN TEXTO