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

IMSS	**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **S1M0072**

Contrato Abierto para la prestación del Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los productos Microsoft 2021, que celebran por una parte, el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará **"EL INSTITUTO"**, representado en este acto por el **C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ**, en su carácter de Apoderado Legal, y por la otra parte, la empresa denominada **MICROSOFT CORPORATION**, a quien en lo sucesivo se le denominará **"EL PROVEEDOR"**, representada por el **C. ALEJANDRO MARTÍNEZ RAMOS**, en su carácter de Representante Legal, y a quienes en forma conjunta se les denominará **"LAS PARTES"**, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

D E C L A R A C I O N E S

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

I.1.- 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.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El C. Alberto Flavio Balderas Hernández, en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico en su calidad de Apoderado Legal, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 66 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 126,525 de fecha 15 de noviembre de 2019, otorgada ante la fe del Licenciado Eduardo García Villegas, Titular de la Notaría Pública número 15 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-22112019-11 5904, de fecha 22 de noviembre de 2019, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

I.4.- El C. Jaime Enrique Galindo Polanco, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo de **"EL INSTITUTO"**, funge como Administrador del presente contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades se requiere de la prestación del Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los productos Microsoft 2021, solicitado por la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la cuenta número 42062411 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000003531-2021, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación de fecha 12 de enero de 2021, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

I.7.- Con fecha 26 de febrero de 2021, en la Sesión Ordinaria número 02/2021, 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 de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los productos Microsoft 2021, para cubrir las necesidades de **"EL INSTITUTO"**, mediante Acuerdo número AC-14/SO-02/2021.

I.8.- Con fecha 01 de marzo de 2020, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, mediante acta de adjudicación, notificó a **"EL PROVEEDOR"** el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E51-2021**, la asignación del servicio indicado en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I, 45, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71, 72 fracción II y 85 de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia, como se detalla en el **Anexo 2 (dos)**, del presente instrumento jurídico.

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

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

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

II.1.- Que es una empresa legalmente constituida, según consta en la Escritura Constitutiva Enmendada y Reformulada de Microsoft Corporation, de fecha 23 de noviembre de 2009,

certificada mediante Apostilla número 201409770 de fecha 17 de junio de 2014 ante Kym Wyman Secretario de Estado de Washington, traducido al idioma español por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del entonces Distrito Federal y elevado a Escritura Pública número 16,419 de fecha 02 de julio de 2014, pasada ante la fe del Licenciado Arturo González Jiménez, Titular de la Notaria Pública número 95 del Estado de México.

II.2.- El C. Alejandro Martinez Ramos, acredita su personalidad en términos del Poder General de fecha 1° de septiembre de 2017, otorgado ante Bradley J. Nita, Notario Público en y para el Estado de Washington, Estados Unidos de América, mismo que fue certificado mediante Apostilla número 201717127 de fecha 07 de septiembre de 2017, traducido al español por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del entonces Distrito Federal y elevado a Escritura Pública número 21,788 de fecha 22 de septiembre de 2017 pasada ante la fe del Licenciado Arturo González Jiménez, Titular de la Notaría Pública número 95 del Estado de México, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su propósito consiste en que la Sociedad está constituida para fines de realizar todas y cada una de las operaciones legales para los cuales se constituye una sociedad bajo la Ley de Sociedades Mercantiles de Washington, Título 23B, del Código Revisado de Washington, ahora y en lo sucesivo en vigor. Asimismo, en términos de la Declaración Jurada firmada ante Bradley J. Nitta, Notario Público del Estado de Washington, certificado mediante apostilla número U22121795, de fecha 01 de febrero de 2021, Microsoft Corporation es el exclusivo titular de todos los derechos, incluyendo la propiedad intelectual, de los productos de software, soporte y soluciones de Microsoft, comercializadas bajo los modelos de licenciamiento en volumen "Enterprise". De tal modo, Microsoft Corporation es actualmente la única entidad con el derecho de licenciar y/o de comercializar los productos de software, soporte y soluciones de Microsoft a las instituciones del gobierno mexicano bajo los modelos de licenciamiento en volumen "Enterprise". Una lista de las patentes u otros derechos de propiedad intelectual de Microsoft Corporation está públicamente disponible en http://www.microsoft.com/en-us/legal/intellectualproperty/patents/default.aspx. No obstante lo anterior, vale la pena mencionar que bajo la Convención de Berna y el Tratado de la OMPI "Sobre Derechos de Autor y la Ley Federal del Derecho de Autor en México", no se requiere registro o certificado alguno para que los derechos de autor sean existentes, válidos y exigibles.

II.4.- Cuenta, al igual que su subcontratante, con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como a lo dispuesto por las Reglas 2.1.31 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021, publicada el 29 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, de los cuales presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

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

II.5.- Cuenta, al igual que su subcontratante, con el documento correspondiente, vigente, expedido por **"EL INSTITUTO"** sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 3 de abril de 2015, de los cuales presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.6.- Cuenta, al igual que su subcontratante, con el documento correspondiente, vigente, expedido por el INFONAVIT en los 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 descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, de los cuales presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.7.- A la firma del presente instrumento, manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

II.8.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"**, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera.

II.9.- Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae en el presente contrato.

II.10.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en One Microsoft Way Redmond, Washington, 98052, Estados Unidos de América; teléfono: 425-882-8080, correo electrónico: amartinez@amsc.com.mx.

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

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

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los productos Microsoft 2021, cuyas características, cantidades, alcances y especificaciones se describen en los **Anexos 1 (uno)** y **2 (dos)** del presente instrumento jurídico, así como en el Acta de Adjudicación de la cual deriva el presente contrato.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **$8,694,153.58 (OCHO MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL CIENTO CINCUENTA Y TRES DÓLARES AMERICANOS 58/100 USD)**, y por la cantidad máxima de **$8,963,207.55 (OCHO MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SIETE DÓLARES AMERICANOS 55/100 USD)**, dicha cantidad corresponde a los precios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

Los montos no contemplan el Impuesto al Valor Agregado, lo anterior debido a que **"EL PROVEEDOR"** es una entidad residente en el extranjero, por lo que las facturas no trasladan dicho impuesto.

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

TERCERA.- FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.- Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, que reciba cada uno de los Servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

El pago se realizará en los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, que reciba cada uno de los servicios y que será responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en **"EL INSTITUTO"**.

Para proceder a la liberación de pago, el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, será responsable de la supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo de **"EL PROVEEDOR"**, así como de la ejecución, validación

técnica y administrativamente de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por **"EL PROVEEDOR"** se cumplieron en tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto, la forma de pago a **"EL PROVEEDOR"** será la estipulada en el presente instrumento y quedará sujeta a las condiciones que establezcan las mismas; sin embargo, no podrá exceder de 20 (veinte) días naturales contados a partir de la entrega de la factura correspondiente, previa entrega de certificado de licencia o de la prestación de los servicios en los términos del presente contrato.

Se cuenta con un presupuesto de mínimos y máximos como compromiso de pago por los servicios "Derecho de Uso para el licenciamiento de software Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

a).- Para el costo por el servicio del Derecho de uso de Software Microsoft, se pagará la cantidad inicial que señale **"EL PROVEEDOR"** en su propuesta, el cual, sin embargo, podrá ser amparado por varias facturas las cuales serán pagadas en sola exhibición, una vez entregado el certificado de la licencia de uso de software Microsoft a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, se podrán hacer solicitudes adicionales de licencias de software por parte de **"EL INSTITUTO"**, de así requerirlo, el pago adicional será acorde a los términos y condiciones de los crecimientos (True Up), salvo para consumo en exceso de Azure, el cual será a mes vencido, en una sola exhibición después de entregado el certificado de la licencia de uso de software Microsoft adicional correspondiente y se emitirá una factura por mes vencido de acuerdo a las solicitudes adicionales realizadas. Para las Unidades de Azure del mes de diciembre **"EL INSTITUTO"** solicitará las unidades durante los primeros días del mes y realizará el pago correspondiente.

b).- Para el costo inicial por el servicio básico de Soporte Técnico Premier, se pagará en una sola exhibición, una vez formalizado el presente contrato.

En caso de así requerirlo, **"EL INSTITUTO"** podrá solicitar horas adicionales o paquetes de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, integrados en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Premier serán de acuerdo a lo establecido en la propuesta de **"EL PROVEEDOR"**; sin embargo, para el pago de las horas adicionales **"EL PROVEEDOR"**; presentará el soporte documental que muestre la ejecución de los trabajos solicitados. Los servicios adicionales se facturarán en una sola exhibición.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** no requiera horas adicionales si no un paquete de Soporte Premier Base o Add-on Soporte Premier Mejorado o Paquetes DSE, los servicios adicionales se facturarán en una sola exhibición al momento de iniciar los servicios.

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

c).- Para el caso del servicio de Soporte Técnico Proactivo se podrán solicitar estos servicios bajo demanda durante la vigencia del contrato de acuerdo a las solicitudes expresas por la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo (CMOSC), se presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

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

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

En caso de así requerirlo **"EL INSTITUTO"** podrá adicionar unidades de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, integrados en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Proactivo serán de acuerdo a la propuesta de **"EL PROVEEDOR"**; integrada en el **Anexo 2 (dos)** sin embargo, para el pago de las unidades adicionales **"EL PROVEEDOR"** presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

El Derecho de Uso del licenciamiento de software y Servicios que proporcione **"EL PROVEEDOR"**, se cotizarán en dólares de los Estados Unidos de América *** (U.S.D.) y se pagará mediante transferencia internacional de fondos a la cuenta bancaria que **"EL PROVEEDOR"** indique en su momento.

** Los montos en dólares americanos (USD) serán pagados de conformidad con el numeral 5.5.1 inciso a) párrafo 4 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de **"EL INSTITUTO"**, que dispone: El pago en moneda extranjera se considerará, siempre en dólares americanos, y en caso de que se cubra la obligación de pago en territorio nacional, se liquidará al tipo de cambio publicado en el DOF o en el FIX que determina el Banco de México; de conformidad a lo dispuesto en los artículos 45, fracción XIII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en concordancia con el 8 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos."

Microsoft Corporation es una entidad residente en el extranjero por lo que las facturas no trasladan IVA.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, situada en la Calle de Gobernador Tiburcio Montiel número 15, Planta Baja, Colonia San Miguel

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

Chapultepec, Código Postal 11850, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, en la Ciudad de México, en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- Original y copia del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) que expida **"EL PROVEEDOR"**, a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, y R.F.C. IMS-421231-I45; que reúna los requisitos fiscales aplicables, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios.
- Original y copia de la documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción de **"EL INSTITUTO"** (Acta Entrega-Recepción de los Servicios).
- Carta firmada por su representante legal, en la cual haga del conocimiento de **"EL INSTITUTO"** la cuenta bancaria a la que se efectuará la transferencia internacional de fondos correspondiente.
- Nota de crédito (en caso de que aplique) a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.
- Presentará Nota de Crédito (en caso de que aplique para Soporte Técnico Premier) dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles después de la fecha del Acta Entrega-Recepción de los Servicios del trimestre firmada, a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados, en caso de no entregar la Nota de Crédito correspondiente al plazo citado en este punto, se aplicará la ejecución de garantía.

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

El pago se realizará mediante transferencia internacional de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación; para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** proporcionará con oportunidad su número de cuenta, a menos que **"EL PROVEEDOR"** acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

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

El administrador del contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo con lo normado en el anexo "Cuentas Contables" del

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

"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 del servicio, 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" se obliga a no cancelar la factura a favor de **"EL INSTITUTO"**, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al administrador del contrato para su autorización expresa, debiendo éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición de la misma.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar la Nota de Crédito a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar el contrato y su dictamen presupuestal en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

"EL PROVEEDOR", durante la vigencia del presente contrato, se obliga a presentar a **"EL INSTITUTO"**, junto con la factura respectiva la constancia positiva y vigente emitida por el INFONAVIT y la "Opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social", vigente y positiva, la cual puede ser consultada a través de la página electrónica http://www.imss.gob.mx/tramites/cumplimiento-obligaciones, en los términos requeridos por **"EL INSTITUTO"**.

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI ni realice al 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.

Para que **"EL PROVEEDOR"** pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** con un mínimo de 5 días naturales anteriores a la fecha de pago programada; el Administrador del Contrato deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de realizar el proceso, 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".

De igual forma procederá en caso de que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

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

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

El Administrador del 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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.

• La factura que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del RCFF y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.

• La solicitud la realizará al Administrador del 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.

El pago del servicio quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso y/o por concepto de deducciones. En el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del RLAASSP.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar a **"EL INSTITUTO"** el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el Anexo

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

Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de este instrumento jurídico, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización y Acta de Adjudicación, incluidos en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato y de acuerdo con lo siguiente:

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La vigencia del servicio será a partir de la comunicación de la adjudicación y los derechos de uso darán continuidad a la inscripción #8546225, hasta el 31 de diciembre de 2021.

Asimismo se obligan a cumplir con los plazos señalados en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato

Lo anterior de conformidad con los artículos 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 de su Reglamento.

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga expresamente a prestar el servicio en:

1) 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.
2) Los Soportes Premier (Soporte Premier 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 suministraran en las ubicaciones y en los centros de datos que **"EL INSTITUTO"** determine de manera remota.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, integrados como **Anexo 1 (uno)** al presente contrato, así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan en el **Anexo 2 (dos)**.

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.

QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de la comunicación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2021.

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

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

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

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

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- Conforme a lo previsto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por impericia, dolo o negligencia de su parte, llegue a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros. Asimismo, se obliga a cumplir cabalmente el objeto del presente contrato y a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**; por lo que, en caso de resultar aplicable, responderá de los defectos y vicios ocultos que afecten la calidad de los servicios entregados, durante la vigencia de este contrato y durante la vida útil del bien, así como a responder de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido en los términos señalados en el Código Civil Federal.

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

En términos de los artículos 1, fracción IV y 24 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, el contribuyente en México es directamente la parte obligaba al pago y entero del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), correspondiente; ante las Autoridades Fiscales Mexicanas, **"EL PROVEEDOR"** es una entidad residente en el extranjero por lo que no es contribuyente en México. Por lo anterior, las facturas expedidas por **"EL PROVEDOR"** no trasladan Impuesto al Valor Agregado I.V.A.

NOVENA.- PROPIEDAD INTELECTUAL, 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 de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **"EL INSTITUTO"** por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a **"EL PROVEEDOR"**, para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de **"EL INSTITUTO"** de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione a nivel Nacional o Internacional, conforme a lo establecido en los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

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

Asimismo, **"LAS PARTES"** se obligan a lo establecido en lo señalado en el numeral 22 de los Términos y Condiciones, integrados como **Anexo 1 (uno)** al presente contrato.

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

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** la póliza de fianza antes señalada, en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291, 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

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

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

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

a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.

b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.

c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, **"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 Cláusula Décima.

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

De conformidad con el artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.- De conformidad con lo establecido en los artículos 45, fracción XIX, 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la pena convencional aplicable a **"EL PROVEEDOR"**, por atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso se calculará será conforme a los conceptos y porcentajes señalados en el numeral 17 de los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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, lo anterior conforme a lo señalado en la Cláusula Tercera del presente instrumento jurídico.

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

Para autorizar el pago 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.

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.- Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, por la entrega parcial o deficiente de los bienes, se hará acreedor a una sanción conforme a los conceptos y porcentajes señalados en el numeral 18 de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

El 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 contrato.

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

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

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

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INSTITUTO"**, se pagarán previa solicitud de **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102, fracción II, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a **"EL INSTITUTO"** para su revisión y

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

validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del servicio contratado y a entera satisfacción del administrador del presente contrato.

DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en cualquiera de las causales que se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que el servicio ha sido prestado con alcances y características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
7. Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona, o por ubicarse en los límites de incumplimientos previstos en la cláusula de penas convencionales y/o deducciones del presente instrumento.
8. Cuando se sitúe en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente del presente contrato.

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

a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"** de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.

b) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.

c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a), de esta Cláusula.

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

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

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

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

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

De no darse por rescindido este contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá, con **"EL PROVEEDOR"**, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen

dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

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

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

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

VIGÉSIMA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAS PARTES"** de común acuerdo podrán celebrar por escrito Convenio Modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

PRÓRROGAS.- Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO"**, lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **"EL PROVEEDOR"**

puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los derechos y obligaciones estipuladas por **"LAS PARTES"** en el presente contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

VIGÉSIMA PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- El C. Jaime Enrique Galindo Polanco, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo de **"EL INSTITUTO"**, será responsable de administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del contrato que se agrega al presente como **Anexo 3 (tres)** y el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con dicho servidor público de **"EL INSTITUTO"** tendrá carácter de ADMINISTRADOR DEL CONTRATO la persona que sustituya al servidor público en el cargo, conforme a la designación correspondiente.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.- En cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, **"EL PROVEEDOR"** o **"EL INSTITUTO"** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por los artículos 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 128 de su Reglamento.

VIGÉSIMA TERCERA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación forman parte integrante del presente contrato.

Anexo 1 (uno)	"Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, Anexo Técnico y Términos y Condiciones"
Anexo 2 (dos)	"Propuesta Técnica y Económica y Acta de Adjudicación"
Anexo 3 (tres)	"Documento de designación de Administrador del Contrato"

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

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

Previa lectura y debidamente enteradas **"LAS PARTES"** del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por triplicado, en la Ciudad de México, el **12 de marzo de 2021**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO" INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	"EL PROVEEDOR" MICROSOFT CORPORATION
C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ Apoderado Legal	**C. ALEJANDRO MARTINEZ RAMOS** Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. JAIME ENRIQUE GALINDO POLANCO
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

RRSR/CPRD/LMLR/GFHL

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **S1M0072**

ANEXO 1 (UNO)

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO, ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **32** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000003531-2021

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

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

Concepto: OF 0033 RECIBIDO EL 12/01/2021 "SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT" PARA EL EJERCICIO 2021

Fecha Elaboración: 12/01/2021

Total Comprometido (en pesos): $ 190,020,000.00
Cuenta: 42062411 PATE/DER AUTOR/REGALIAS/OTROS Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	190,020.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

DISPONIBLE (en miles de pesos)

0.0	0.0	0.0	0.0	25,520.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-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

Lic. Jessica Miranda Vega

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

DIA | MES | AÑO
DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No.

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : $ .00

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

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Clave: 6170-009-001

ANEXO TÉCNICO

SERVICIO DE DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT 2021

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Contenido

1. Objetivo del Documento 4
2. Objetivo 4
3. Alcance 4
4. Requerimientos técnicos 4
a) Funcionales 4
4.1. Derecho de uso de licenciamiento para el software Microsoft (Licenciamiento) 4
Microsoft Azure 6
4.2. Servicio de Soporte Técnico Premier 6
4.2.1. Componentes 6
4.2.1.1. Soporte de Resolución de Problemas 6
4.2.1.2. Servicios de Información. 7
4.2.1.3. Personal en Sitio 8
4.2.1.4. Administrador de Cuenta de Soporte (CSAM Customer Success Account Manager) 8
4.2.1.5. Soporte Premier Mejorado 8
4.2.1.6. Consideraciones Generales. 11
4.3. Soporte Proactivo 12
b) No funcionales 13
5. Especificaciones técnicas 13
5.1. Derecho de Uso de Licenciamiento 13
5.1.1. Licenciamiento Inicial 13
Servicio Azure 14
5.1.2. Servicios de Licenciamiento bajo demanda 16
5.2. Soporte Técnico Premier 19
5.3. Soporte Proactivo 21
6. Perfil del Proveedor 21
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 21
8. Cronograma de actividades por la vigencia del contrato 23
9. Niveles de servicio acordados durante la vigencia del contrato 27
10. Propuesta Económica 29
10.1. Derecho de Uso de Licenciamiento 29
10.2. Soporte Premier 30
10.3. Soporte Proactivo 30
11. Procedimiento para la Solicitud de Unidades Adicionales de Monetary Commitment de Azure 31
12. Requerimientos de arquitectura tecnológica 31
13. Restricciones e interfaces con otros elementos 31
14. Clave CUCOP 31
15. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 32

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	11/12/2020	Creación del Documento	Juan Manuel Rojas González
0.2	28/12/2020	Actualización del documento	Carlos Iván Salinas Cruz
1.0	29/12/2020	Aprobación del documento	Iván Arturo Franco García

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

1. Objetivo del Documento

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

2. Objetivo

Contar con el derecho de uso 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) con la empresa Microsoft Corporation, cumpliendo de esta forma con lo establecido en la normatividad relacionada con Derechos de Autor.

3. Alcance

El Instituto Mexicano del Seguro Social, requiere la contratación del servicio para proporcionar al Instituto la continuidad del Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los productos Microsoft 2021 que le permita el acceso a las licencias para el uso de 120 mil computadoras personales, aunque la base instalada es de 148,568 equipos, sólo se consideran 120 mil equipos para la contratación, ya que el equipamiento restante, 25,392 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, entre otros SIMF (Sistema de Información de Medicina Familiar), Sistema de Información para el Paciente Hospitalizado (SINPHOS), 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 2021, 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. Requerimientos técnicos

a) Funcionales

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

"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 365 E3
  - Project (Plan 5, Plan 3, Plan 1)
  - Visio Estándar
  - Licencia de acceso con la funcionalidad o servicios relacionados con: Exchange, SharePoint, Teams, Intune, Windows Server, System Center Endpoint Protection, System Center Configuration Manager, Identity Manager, Sistema Telefónico de Microsoft 365 y Virtual Desktop Access.

- Aplicaciones para Servidores:
  - Windows Server
  - SQL Server
  - Exchange Server
  - SharePoint Server
  - Azure DevOps
  - System Center
  - Identity Manager
  - Microsoft Azure

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

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

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

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

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 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 Premier

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor proporcione durante la vigencia del contrato el Soporte Premier que permita mantener funcionando las soluciones y/o servicios basados en 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.

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

El Soporte de Resolución de Problemas considera:

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

"EL INSTITUTO" definirá el nivel inicial de gravedad; 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 de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft en sitio lo antes posible • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producto • Notificación de Altos Ejecutivos de Microsoft
A. Envío exclusivamente por teléfono	**Impacto crítico en el negocio:** • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos de Microsoft
B Envío por teléfono o a través de la Web	**Impacto moderado en el negocio:** • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • 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 de respuesta en 4 horas o menos • Esfuerzos exclusivamente durante Horas de Oficina

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

4.2.1.3. Personal en Sitio.

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 Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo. 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 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 Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo (CMOSC) 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. Soporte Premier Mejorado

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

- **Premier 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 niveles 3 de atención dentro del proveedor.

- **Soporte Premier 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 la Soporte Preventivos 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:

        - Directorio Activo
        - Exchange
        - Sistemas Operativos Microsoft
        - System Center

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- SQL Server
- SharePoint
- Suite de Oficina
- Project
- Identity Manager
- Intune
- PowerBI
- Dynamics 365
- 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 Premier, llevar a cabo una evaluación a:

  - Del 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 relacionados con el diseño, desarrollo e implementación de la solución y/o servicio basada en productos Microsoft actuales o planificadas.

- **Premier 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.

- **Enhanced Application Support:** Apoyo en la operación de soluciones sobre Azure en un esquema de Plataforma como Servicio, que incluya monitoreo de aplicaciones en la nube, mantenimiento correctivo sobre mejoras menores, manejo del ciclo de vida del código de la aplicación desarrolladas por Microsoft, atención a casos reactivos, revisiones de salud y seguridad sobre las aplicaciones.

- **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

4.2.1.6. Consideraciones Generales.

- Los Soportes Premier (Soporte Premier 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 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 premier 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 Premier Microsoft a través de Unidades de Soporte Premier.

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).

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

4.3. Soporte Proactivo

"EL INSTITUTO" podrá solicitar bajo demanda, Soporte Proactivo para la migración, planificación, implementación y adopción de tecnologías Microsoft durante la vigencia del contrato.

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 Integral
- La División de Arquitectura Tecnológica
- Responsable del servicio y/o aplicativo
- 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 Premier Microsoft", será autorizado el uso de unidades de soporte proactivo para la realización de las actividades propuestas. 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, sin costo adicional, conforme a los procesos aplicables del MAAGTICSI o 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 Premier 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.

Cantidad	No. de Producto	Perfiles de Equipo	Descripción
31,442	AAA-10842	Perfil 1- Suite de Oficina	Office 365 E3, acceso a SharePoint (portal), Exchange (correo electrónico), Teams (colaboración), Directorio Activo, antivirus, y herramienta de administración. (Para usuarios de "EL INSTITUTO").
31,442	AAA-12416		
43,558	R18-00096	Perfil 2- Licencias On premise y Exchange	Correo electrónico, Directorio Activo y antivirus. (para usuarios de "EL INSTITUTO")
43,558	TRA-00047		
43,558	M3J-00093		
45,000	R18-00095	Perfil 3 - Licencias Line Of Business	Directorio Activo y antivirus. (para equipos de "EL INSTITUTO").
45,000	M3J-00150		
724	AAA-10787	Perfil 4 Windows	Suscripción por usuario para accesos virtuales de escritorios Windows.

Cantidad	No. de Producto	Producto	Descripción
16	395-02412	Exchange Server Enterprise	Software con el que se administra el correo electrónico en "EL INSTITUTO".
8	H04-00232	SharePoint Server	Software de gestión de contenido para el soporte a los portales de "EL INSTITUTO" como lo son el Portal Web, MAAGTIC-SI, Intranet, Transparencia Mexicana, entre otros.
121	7JQ-00341	Licencias SQL Server Enterprise Core	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.
1596	7NQ-00302	Licencias SQL Server Estándar Core	Manejador de Bases de datos para aplicaciones medianas y Data Mart, el cual sirve de soporte para sistemas de "EL INSTITUTO" como lo son SIMF, SAIF, Intranet, entre otros.
1436	9GA-00308	Core Infrastructure Suite Estándar Core (CIS)	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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Cantidad	No. de Producto	Producto	Descripción
16	9EM-00265	Windows Server Estándar Core	Sistemas Operativos Windows Server que sirven de soporte para sistemas de "EL INSTITUTO" como lo son los Portales Web, entre otros.
28	9GS-00128	Core Infrastructure Suite Datacenter Core (CIS)	Software que gestiona la virtualización, respaldos, monitoreo y antivirus así como de Sistemas Operativos Windows que sirven para soporte del Directorio Activo de "EL INSTITUTO ".
5,000	NK7-00065	Conexiones al gestor de identidades	Conexión al Gestor de Identidades para Directorio Activo.
172	NK4-00002	Power BI Pro	Suscripción por usuario para acceso a Power BI Pro.
800	U7U-00001	Seguridad de dispositivos y redes Inalámbricas	Intune, conexión de seguridad de redes por usuario y protección de dispositivos.
15	MX3-00115	Visual Studio Enterprise	Derecho de uso del software que sirve para el control de versiones de documentos o código de programación.
94	6QK-00001	Azure Monetary Commitment	Servicios en la nube de Azure.
2,438	MTH-00001	Dynamics 365 Team Members	Suscripción por usuario para acceso a Dynamics 365 perfil Team Members.
170	DDW-00003	Dynamics 365 For Customer Service	Suscripción por usuario para acceso a Dynamics 365 perfil Customer Service.
195	D86-01175	Visio Estándar	Software que gestiona archivos de diagramación.
25	7SY-00002	Project Plan 5	Suscripción por usuario para acceso a Project Plan 5.
100	7LS-00002	Project Plan 3	Suscripción por usuario para acceso a Project Plan 3.
100	TRS-00002	Project Plan 1	Suscripción por usuario para acceso a Project Plan 1.
1	LK6-00004	Phone System	Suscripción por usuario para acceso a sistema de telefonía Microsoft Teams.

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 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, o System Center 2016 Data Protection Manager.

- 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 clusters 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
  - 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.

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

5.1.2. Servicios de Licenciamiento bajo demanda

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

- 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
- 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- 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
- 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

5.2. Soporte Técnico Premier

Se indican las cantidades iniciales a contratar.

Premier Base 0	30	90		120
Paquete Premier Preventivo			1	

Para el caso del Premier Base 0 se podrán solicitar horas adicionales de PRS o SAM o paquetes básicos de niveles adicionales de acuerdo con la siguiente tabla.

DESCRIPCIÓN	PRS	SAM
Premier Base 0	**30**	**90**
Premier Base 1	**200**	**390**
Premier Base 2	**400**	**1600**

Donde:

PRS: Horas de Soporte de Resolución de Problemas
SAM: Horas de Administración de cuenta de soporte

Se requiere considerar para esta solicitud los siguientes servicios preventivos o de transferencia:

- Revisiones de Salud y Riesgo de 1 plataforma
- Actividades de Remediación sobre la plataforma revisada
- Taller de transferencia de conocimiento sobre plataforma Microsoft

Adicionalmente "EL INSTITUTO" podrá solicitar nuevos paquetes de Soporte Premier 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 Premier Mejorado
Premier Misión Crítica
Premier para Desarrolladores
Enhance Application Support (EAS)
ITSM
Azure Rapid Response
Servicios de Seguridad
Paquete Premier Preventivo

Paquetes DSE	SAM	DSE	Total de Horas
Add-on DSE 400 (por consumo en maximo 3 meses)	40	400	440
Add-on DSE 800 (por consumo maximo de 6 meses)	80	800	880
Add-on DSE 1600 (por consumo maximo de 12 meses)	160	1600	1760

- " EL INSTITUTO" para solicitar Soporte Premier Mejorado, 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 Premier Mejorado. En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Premier, 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 Premier deberán ejecutarse de acuerdo y con apego al Anexo Técnico y los Términos y Condiciones. En caso de requerir unidades adicionales de Soporte Premier, "EL INSTITUTO" podrá solicitarlos conforme a lo establecido de acuerdo y con apego al Anexo Técnico y los Términos y Condiciones.

5.3. Soporte Proactivo

El Soporte Proactivo se refiere al análisis, diseño, desarrollo, implementación, personalización, instalación, migración, puesta en operación y mantenimiento de productos y Tecnologías Microsoft.

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 el 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. Perfil del Proveedor

Microsoft Corporation, es el exclusivo titular de todos los derechos, incluyendo la propiedad intelectual, de los productos de software, soporte y soluciones Microsoft, comercializadas bajo los modelos de licenciamiento en volumen "Enterprise".

De tal modo, Microsoft Corporation es actualmente la única entidad con el derecho de licenciar y/o comercializar los productos de software, soporte y soluciones de Microsoft a las instituciones del gobierno mexicano bajo los modelos de licenciamiento en volumen "Enterprise".

Por lo anterior, resulta aplicable el supuesto normativo contenido en el artículo 41, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y que la contratación se celebre con Microsoft Corporation, en razón de qué Microsoft Corporation, es el exclusivo titular de todos los derechos, incluyendo la propiedad intelectual, de los productos de software, soporte y soluciones de Microsoft, a las instituciones del gobierno mexicano bajo los modelos de licenciamiento en volumen "Enterprise".

7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Se deberán formalizar los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos. Todos los documentos deben ser entregados en papel membretado del proveedor, de manera impresa y en electrónico. Se entregará a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

ID	Concepto
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.
A	Derecho de uso de productos Microsoft
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el representante legal
ID	Concepto
B	Actualización de productos Microsoft
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
b.2	Documento firmado por el representante 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 Premier. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off).
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre.

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

ID	Concepto
d.5	Documentación MAAGTICSI y/o 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 representante 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)

Microsoft Corporation deberá formalizar los siguientes entregables de los servicios requeridos a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

8. Cronograma de actividades por la vigencia del contrato

ID	Concepto	Meses									
		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									
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.	X
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el representante legal.	X

B. Actualización de productos Microsoft.

ID	Concepto	Meses									
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
b.1	b.1 Documento firmado por el representante legal, que contenga: • La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/licensing/servicecenter/) Procedimiento para darse de alta en el portal	X									
b.2	Documento firmado por el representante 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 Premier

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

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

D. Soporte Proactivo

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

ID	Concepto	Meses									
		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										

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

ID	Concepto	Meses									
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
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	Documento con el detalle de pruebas realizadas el resultado.										

E. Azure

ID	Concepto	Meses									
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
e.1	Documento firmado por el representante 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									

9. Niveles de servicio acordados durante la vigencia del contrato

ID	Concepto	Nivel de Servicio
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 12 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 representante legal.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el representante legal.	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
B	Actualización de productos Microsoft.	
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
b.2	Documento firmado por el representante 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 12 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
C	Soporte Técnico Premier. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)	
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • 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 Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo técnico.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la 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 CMOSC
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 CMOSC

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 MAAGTICSI y/o 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	Niveles de Servicio Azure	
e.1	Documento firmado por el representante 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.

El proveedor deberá proporcionar a "EL INSTITUTO", el Servicio de Resolución de Problemas, los cuales serán reportados vía correo electrónico paras su atención; 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 de respuesta en 1 hora o menos
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 de respuesta en 1 hora o menos
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 de respuesta en 2 horas o menos

Criticidad	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 de respuesta en 4 horas o menos

10. Propuesta Económica

La propuesta económica debe estar basada en el criterio de precio unitario producto de licenciamiento de productos Microsoft, que el proveedor debe considerar en su propuesta económica. El Instituto no erogará pago por algún concepto adicional para la prestación de los servicios especificados en el presente documento.

Se tomarán en cuenta como Partida Única denominada Servicio Derecho de Uso de Licenciamiento, Azure y Soporte Técnico para el Software Microsoft.

En la presentación de la propuesta económica, el proveedor debe presentar la siguiente tabla entendiendo que el precio unitario es el pago que recibiría en caso de ser el licitante adjudicado, por cada producto de licenciamiento de productos Microsoft. El Instituto no pagará ningún gasto adicional al licitante que no sea el establecido en el precio unitario.

10.1. Derecho de Uso de Licenciamiento.

Propuesta Económica						
Partida	Concepto	Cantidad	No. de Producto	Perfiles de Usuario	Precio Unitario	Subtotal
Única	DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO, AZURE Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT	31,442	AAA-10842	Perfil 1- Suite de Oficina		
		31,442	AAA-12416	Perfil 1- Suite de Oficina		
		43,558	R18-00096	Perfil 2- Licencias On premise y Exchange		
		43,558	TRA-00047	Perfil 2- Licencias On premise y Exchange		
		43,558	M3J-00093	Perfil 2- Licencias On premise y Exchange		
		45,000	R18-00095	Perfil 3 - Licencias Line Of Business		
		45,000	M3J-00150	Perfil 3 - Licencias Line Of Business		
		724	AAA-10787	Perfil 4 – Windows		
				Total		

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Partida	Concepto	Cantidad	No. de Producto	Perfiles de Usuario	Precio Unitario	Subtotal
Única	DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO, AZURE Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT	16	395-02412	Exchange Server Enterprise		
		8	H04-00232	SharePoint Server		
		121	7JQ-00341	Licencias SQL Server Enterprise Core		
		1596	7NQ-00302	Licencias SQL Server Estándar Core		
		1436	9GA-00308	Core Infrastructure Suite Estándar Core (CIS)		
		16	9EM-00265	Windows Server Estándar Core		
		28	9GS-00128	Core Infrastructure Suite Datacenter Core (CIS)		
		5,000	NK7-00065	Conexiones al gestor de identidades		
		172	NK4-00002	Power BI		
		800	U7U-00001	Seguridad de dispositivos y redes Inalámbricas		
		15	MX3-00115	Visual Studio Enterprise		
		94	6QK-00001	Azure Monetary Commitment		
		2,438	MTH-00001	Dynamics 365 Team Members		
		170	DDW-00003	Dynamics 365 For Customer Service		
		195	D86-01175	Visio Estándar		
		25	7SY-00002	Project Plan 5		
		100	7LS-00002	Project Plan3		
		100	TRS-00002	Project Plan 1		
		1	LK6-00004	Phone System		
				Total		

10.2. Soporte Premier

Descripción	PRS	SAM	DSE	Cantidad	Total Horas	Precio Unitario	Subtotal
Paquete básico							
Premier Nivel 1	30	90			120		
Paquete Premier Mantenimiento Nivel 1				1			

10.3. Soporte Proactivo

	Unidad de Soporte	Costo Unitario
Soporte Proactivo	1	

11. 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 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 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. Solicitar a los responsables de los aplicativos por parte del Instituto, llevar a cabo la recepción, acreditación, aceptación y consumo de los servicios, 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 Monetary Commitment 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 Azure Monetary Commitment de acuerdo a la confirmación, validación o corrección acordado con el Administrador del Contrato.

12. Requerimientos de arquitectura tecnológica

No aplica

13. Restricciones e Interfaces con otros elementos

No aplica

14. Clave CUCOP

El servicio a contratar se encuentra incluido en el PAAAS del ejercicio fiscal 2021, con número de CUCOP 35300002

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

15. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

ELABORÓ

L.I. Cesar Alejandro Ramos Pérez
Analista Responsable de la División de Infraestructura
de Cómputo Personal.
29/12/2020

REVISÓ

Mtro. Mario Hernández Velazquez
Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal
29/12/2020

APROBÓ

Mtro. Iván Arturo Franco García
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo
29/12/2020

TERMINOS Y CONDICIONES

DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT 2021

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Índice

1. Objetivo del documento 4
2. Premisa 4
3. Nombre del proyecto 4
4. Objetivo del proyecto 4
5. Derecho a actualizaciones 4
6. Programa de entregas 5
7. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones 9
8. Visitas a instalaciones 9
9. Lugar y condiciones de entrega del bien o de la prestación del servicio 9
10. Tipo de Abastecimiento requerido 9
11. Garantías 9
12. Soporte a fallas 10
13. Tiempos de respuesta de soporte y de servicio 11
14. Niveles de servicios 11
15. Niveles de servicio Servicios Online 13
16. Condiciones de Pago 14
17. Penas Convencionales aplicables 16
18. Deducciones 19
19. Entregables 22
20. Condiciones de aceptación 23
21. Confidencialidad 25
22. Propiedad intelectual 25
23. Método de Evaluación de propuestas 25
24. Funcionarios Públicos de la DIDT participantes en el proceso de adquisición 27
25. Vigencia del Contrato 27
26. Vigencia del Servicio 27
27. Administrador del Contrato 27
28. Mecanismos de control para la Administración del Contrato 27
29. Firmas de formalización del documento 28

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	11/12/2020	Creación del Documento	Juan Manuel Rojas González
0.2	28/12/2020	Actualización del documento	Carlos Iván Salinas Cruz
1.0	29/12/2020	Aprobación del documento	Iván Arturo Franco García

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

1. Objetivo del documento

Establecer las necesidades y condiciones de entrega para el proyecto denominado "Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los productos Microsoft 2021".

2. Premisa

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

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

Adicionalmente, el proveedor se deberá apegar a lo establecido en el Anexo Técnico.

3. Nombre del proyecto

Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para productos Microsoft 2021.

4. Objetivo del proyecto

Contar con el derecho de uso de licenciamiento de Software Microsoft, así como el soporte técnico que apoye en la evaluación preventiva y resolución de problemas de las soluciones que operan bajo la plataforma Microsoft.

5. Derecho a actualizaciones

Microsoft entregará un documento donde se indique la URL 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.

6. Programa de entregas

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

ID	Concepto	Mes: 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	Mes: Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.	X									
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el representante legal.	X									

B. Actualización de productos Microsoft.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

ID	Concepto	Meses									
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	X									
b.2	Documento firmado por el representante 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 Premier

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

ID	Concepto	Meses									
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO"	X									
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)	X									
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre	X			X			X			X

ID	Concepto	Mes: Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier.	X									
c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo Técnico.	X									
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato.	X									

D. Soporte Proactivo

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

ID	Concepto	Mes: 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.										

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

ID	Concepto	Meses									
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
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	Documento con el detalle de pruebas realizadas el resultado.										

E. Azure

ID	Concepto	Meses									
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Documento firmado por el representante legal, que contenga:										
e.1	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									

ID	Concepto	Meses									
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
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									

7. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

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

8. Visitas a instalaciones

No aplica, derivado de que se contrata derecho de uso de licencias y soporte técnico del software Microsoft.

9. Lugar y condiciones de entrega del bien o de la prestación del servicio.

1) 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.

2) Los Soportes Premier (Soporte Premier 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.

10. Tipo de Abastecimiento requerido

Una sola fuente de Abastecimiento

11. Garantías

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

El proveedor se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento y numeral 75 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de "EL INSTITUTO" 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 estipuladas en el contrato Adjudicado, el proveedor se compromete a entregar, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato, de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto máximo por el que se adjudica el contrato, a favor de "EL INSTITUTO".

Devolución de garantías

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

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito otorgado por la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

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

12. 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. 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 de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft en sitio lo antes posible. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producto • Notificación de Altos Ejecutivos de Microsoft.
A. Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos de Microsoft
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • 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 de respuesta en 4 horas o menos • Esfuerzos exclusivamente durante Horas de Oficina

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

14. Niveles de servicios

No.	Concepto	Nivel de Servicio
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 12 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 representante legal.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el representante legal Concepto	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
B	Activación de productos Microsoft	
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

ID	Concepto	Nivel de Servicio
b.2	Documento firmado por el representante 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 12 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c	Soporte Premier. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)	
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • 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 Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo técnico.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la 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 CMOSC
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 CMOSC
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 MAAGTICSI y/o 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 representante 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.

El proveedor deberá proporcionar a "EL INSTITUTO" el Servicio de Resolución de Problemas; considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y en el presente documento

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 de respuesta en 1 hora o menos
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 de respuesta en 1 hora o menos
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 de respuesta en 2 horas o menos
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 de respuesta en 4 horas o menos

15. 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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".

16. Condiciones de Pago

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

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

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

Se cuenta con un presupuesto de mínimos y máximos como compromiso de pago por los servicios "Derecho de Uso para el licenciamiento de software Microsoft (Licenciamiento) y Soporte Técnico a los Productos"

a) Para el costo por el servicio del Derecho de uso de Software Microsoft, se pagará la cantidad inicial que señale el proveedor en su propuesta, el cual sin embargo, podrá ser amparado por varias facturas las cuales serán pagadas en sola exhibición, una vez entregado el certificado de la licencia de uso de software Microsoft a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, se podrán hacer solicitudes adicionales de licencias de software por parte de "EL INSTITUTO" de así requerirlo, el pago adicional será acorde a los términos y condiciones de los crecimientos (True Up), salvo para consumo en exceso de Azure, el cual será a mes vencido, en una sola exhibición después de entregado el certificado de la licencia de uso de software Microsoft adicional correspondiente y se emitirá una factura por mes vencido de acuerdo a las solicitudes adicionales realizadas. Para las unidades de Azure del mes de diciembre, el Instituto solicitará las unidades durante los primeros días del mes y realizara el pago correspondiente.

b) Para el costo inicial por el servicio básico de Soporte Técnico Premier, se pagará en una sola exhibición, una vez formalizado el contrato.
En caso de así requerirlo, "EL INSTITUTO" podrá solicitar horas adicionales o paquetes de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones- correspondientes, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Premier serán de acuerdo a lo establecido en la propuesta del proveedor; sin embargo, para el pago de las horas adicionales Microsoft presentará el soporte documental que muestre la ejecución de los trabajos solicitados. Los servicios adicionales se facturarán en una sola exhibición.

En caso de que "EL INSTITUTO" no requiera horas adicionales sino un paquete de Soporte Premier Base o Add-on Soporte Premier Mejorado o Paquetes DSE, los servicios adicionales se facturarán en una sola exhibición al momento de iniciar los servicios.

c) Para el caso del servicio de Soporte Técnico Proactivo se podrán solicitar estos servicios bajo demanda durante la vigencia del contrato de acuerdo a las solicitudes expresas por la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo (CMOSC), se presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

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

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

En caso de así requerirlo "EL INSTITUTO" podrá adicionar unidades de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones correspondientes los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Proactivo serán de acuerdo a la propuesta del proveedor; sin embargo, para el pago de las unidades adicionales, Microsoft presentara uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

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

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

- Original y copia de la factura que expida Microsoft Corporation, a nombre del Instituto Mexicano del

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México , y R.F.C. IMS-421231-I45; que reúna los requisitos fiscales aplicables, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios,

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

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

17. Penas Convencionales aplicables

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

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

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

	Incidencias		Penalización	
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día 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 representante legal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día 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 representante legal Concepto	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure
B	Actualización de productos Microsoft			
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento
b.2	Documento firmado por el representante 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 12 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure
C	Soporte Técnico Premier Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)			
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier ➢ Debe contener al menos lo siguiente: 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 de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier
c.5	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo Técnico	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.	Día de atraso	2.5% sobre la factura de Soporte Premier

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

Iniciales	Concepto	Nivel de Servicio	Penalización: Unidad de medida	Penalización: 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 CMOSC	Día de atraso	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 CMOSC	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
d.3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
d.4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
d.5	Documento con el detalle de pruebas realizadas el resultado.	A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo.	Día de atraso	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 de atraso	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 de atraso	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 de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
E	Azure			
e.1	Documento firmado por el representante 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 de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure

	Iniciales		Penalización	
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
e.2	Guía de activación de notificaciones de Azure	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación	Día 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 de atraso	2.5% sobre la factura de licenciamiento Azure
e.4	Documento con procedimiento para obtener los reporte 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 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 natural de atraso, de acuerdo con el porcentaje de penalización antes establecido, aplicado al valor de los servicios entregados con atraso. El importe máximo de sanción no podrá ser mayor al 10% del monto total de la garantía de cumplimiento.

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.

18. Deducciones

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.

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

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

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 de respuesta en 1 hora o menos	0.5% por cada hora de retraso, y como máximo al 5%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas
A Envío exclusivamente por teléfono	**Impacto crítico en el negocio:** • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos	0.5% por cada hora de retraso, y como máximo al 5%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas
B Envío por teléfono o a través de la Web	**Impacto moderado en el negocio:** • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos	0.5% por cada hora de retraso, y como máximo al 5%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas
C Envío por teléfono o a través de Internet	**Impacto mínimo en el negocio:** • Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos	0.5% por cada hora de retraso, y como máximo al 5%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas

ID	Concepto	Nivel de Servicio
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 12 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 representante legal.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el representante legal	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
B	Actualización de productos Microsoft	
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.

ID	Concepto	Nivel de Servicio
b.2	Documento firmado por el representante 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 12 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
C	Soporte Técnico Premier. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)	
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación.
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • 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 Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo técnico.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la 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 CMOSC
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 CMOSC
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 MAAGTICSI y/o 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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	Niveles de Servicio Azure:	
e.1	Documento firmado por el representante 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.

El personal asignado por Microsoft deberá presentarse en la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo (CMOSC), 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 CMOSC, 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.

19. 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 Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo:

ID	Concepto
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.
A	Derecho de uso de licencias Microsoft
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el representante legal
B	Actualizaciones de productos Microsoft
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
b.2	Documento firmado por el representante legal, que contenga:

ID	Concepto
	✓ La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure Procedimiento para darse de alta en el portal
C	**Soporte Técnico Premier** **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (todo demanda)**
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off).
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre.
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier ➢ Debe contener al menos lo siguiente: 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 Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier" descrito en el Anexo Técnico.
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➢ Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.
D	**Soporte Proactivo** **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (todo 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	Documento con el detalle de pruebas realizadas el resultado.
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	**Varios**
e.1	Documento firmado por el representante 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)

20. Condiciones de aceptación

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

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Se entregará a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo:

ID	Concepto
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.
A	Derecho de uso de productos Microsoft
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal.
a.2	Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el representante legal
B	Actualización de productos Microsoft
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft (www.microsoft.com/Licensing/servicecenter/) ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal
b.2	Documento firmado por el representante 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 Premier Este servicio se utilizará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)
c.1	Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en "EL INSTITUTO", formalizándola mediante un documento.
c.2	Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Premier (Kick-Off)
c.3	Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre.
c.4	Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte premier ➢ Debe contener al menos lo siguiente: 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 Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Premier"
c.6	Carta firmada por su Representante legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. ➢ 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 utilizará 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 termino del trimestre.
d.5	Documento con el detalle de pruebas realizadas el resultado.
E	Azure
e.1	Documento firmado por el representante 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)

21. Confidencialidad

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

22. Propiedad intelectual

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

23. Método 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 licitante 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) licitante(s) 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
- 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- Cuando los servicios ofertados contenidos en la proposición del licitante, 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.

Proceso de evaluación

La verificación de características técnicas se hará de forma documental, a continuación se describe la manera en que se llevará a cabo la verificación:

El grupo de evaluación iniciará la verificación de las características técnicas, comprobando que estás sean iguales o superiores a lo solicitado por el Instituto; además verificará lo descrito en la propuesta técnica del licitante y lo descrito en los folletos o manuales incluidos en la misma.

Se deberá marcar con un número de referencia consecutivo en todos los documentos para facilitar cualquier revisión y marcar con una "X" en la columna SI o "X" en la columna NO en la sección CUMPLE en el formato de evaluación. Sólo se llenará con una "X" en la columna SI de la sección CUMPLE en cada característica cuando hayan cumplido con el 100% las especificaciones técnicas solicitadas.

Si en la documentación (folletos o manuales) no se encuentra alguna característica técnica de la propuesta técnica, aunque se indique en la propuesta, se marcará con una "X" en la columna NO de la sección CUMPLE del formato de evaluación y se pondrá la nota NO DEMOSTRADO en la columna siguiente de observaciones.

No serán objeto de evaluación, las condiciones establecidas por la convocante, que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar los actos de la licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las propuestas.

El proceso se llevará a cabo a través de una Adjudicación Directa, a la cual resulta aplicable el supuesto normativo contenido en el artículo 41, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y que la contratación se celebre con Microsoft Corporation; como lo indica en su apostilla número Y22055770;

> *2.- Microsoft Corporation, es el exclusivo titular de todos los derechos, incluyendo la propiedad intelectual, de los productos de software, soporte y soluciones de Microsoft, comercializadas bajo los modelos de licenciamiento en volumen "Enterprise".*

3.- De tal modo, Microsoft Corporation es actualmente la única entidad con el derecho de licenciar y/o de comercializar los productos de software, soporte y soluciones de Microsoft a las instituciones del gobierno mexicano bajo los modelos de licenciamiento en volumen "Enterprise"

24. Funcionarios Públicos de la DIDT participantes

- Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.
- Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal
- Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal.

25. Vigencia del Contrato

La vigencia del contrato será a partir de la comunicación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre del 2021.

26. Vigencia del Servicio

La vigencia del servicio será a partir de la comunicación de la adjudicación y los derechos de uso darán continuidad a la inscripción #8546225, hasta el 31 de diciembre del 2021.

27. Administrador del Contrato

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

a) *Administrador del Contrato y Responsable Técnico;* será el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

b) *Apoderado Legal;* Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

Los servicios a cargo del proveedor estarán bajo la administración y supervisión del Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo para la administración del contrato.

28. Mecanismos de control para la Administración del Contrato

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

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

29. Firmas de formalización del documento

ELABORÓ

L.I. Cesar Alejandro Ramos Pérez
Analista Responsable de la División de Infraestructura
de Cómputo Personal
29/12/2020

REVISÓ

Mtro. Mario Hernández Velazquez
Titular de la División de Infraestructura de
Cómputo Personal
29/12/2020

APROBÓ

Mtro. Iván Arturo Franco García
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y
Operación de Servicios de Cómputo
29/12/2020

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **S1M0072**

ANEXO 2 (DOS)

"PROPUESTA TÉCNICA, PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **60** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

COTIZACIÓN DE

"DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT 2021"

bajo el esquema

"Enterprise Agreement Subscription"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

4 de febrero de 2021

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

Atención: Mtro. Iván Arturo Franco García
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

Asunto: Cotización de Derechos de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft 2021, bajo el esquema *"Enterprise Agreement Subscription"*

Esta cotización ha sido elaborada a partir de información proporcionada por el 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 bajo la modalidad de licenciamiento por volumen *Enterprise*, así como el Soporte Premier y/o Proactivo asociado al licenciamiento.

La presente propuesta es de carácter informativa y para fines de Estudio de Mercado (o indicativa), por lo que en caso de que el IMSS requiera los servicios ofertados bajo una modalidad de contrato abierto, esta última deberá solicitar una propuesta en firme y hacernos llegar el Anexo Técnico correspondiente a la contratación, para la validación del mismo, previo a la adjudicación.

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)
Anexo 4: Hoja de Precios *(Customer Price Sheet o "CPS")*
Anexo 5: Formulario de Firma
Anexo 6: Declaración de Actualización Enterprise
Anexo 7: Adendum de Entidad Pública Cualificada
Anexo 8: Descripción de Soporte Premier - Programa de Tarifas y Contactos Designados

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

Anexo 9: Descripción de Soporte Premier - Soporte Adicional
Anexo 10: Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft
Anexo 11: Carta aprobatoria, programa de clientes de referencia
Anexo 12: Carta de confidencialidad
Anexo 13: Adendum de Término
Anexo 14: Formato de Selección de Productos
Anexo 15: Lista de precios unitarios de Servicios de Licenciamiento bajo demanda

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:

- La Hoja de Precios (*Customer Price Sheet* o *"CPS"*) enlista los productos materia del licenciamiento y soporte contratado.
- A continuación, se describen los productos y Soporte que se incluyen en la presente propuesta:

Descripción de Producto	Número de parte	Cantidad de licencias	Precio Unitario USD	Total USD
Perfil 1 - Suite de Oficina				
CoreCALBridgeO365FromSA ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-12416	31,442	$ 14.40	$ 452,764.80
O365E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10842	31,442	$ 124.50	$ 3,914,529.00
Perfil 2 - Licencias On-Premise y Exchange				
SysCtrEndpntPrtctn ALNG SubsVL MVL PerUsr	M3J-00093	43,558	$ 4.90	$ 213,434.20
WinSvrCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	R18-00096	43,558	$ 5.10	$ 222,145.80
ExchgOnlnPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	TRA-00047	43,558	$ 22.40	$ 975,699.20
Perfil 3 - Licencias Line of Business				
SysCtrEndpntPrtctn ALNG SubsVL MVL Ste PerDvc	M3J-00150	45,000	$ 1.60	$ 72,000.00
WinSvrCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	R18-00095	45,000	$ 4.23	$ 190,350.00
Perfil 4 - Windows				
WinE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10787	724	$ 38.70	$ 28,018.80
Additional Products				
VisioStd ALNG LicSAPk MVL	D86-01175	195	$ 67.60	$ 13,182.00
VSEntSubMSDN ALNG LicSAPk MVL	MX3-00115	15	$ 1,544.10	$ 23,161.50
CISSteDCCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9GS-00128	28	$ 1,723.80	$ 48,266.40
CISSteStdCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9GA-00308	1,436	$ 373.40	$ 536,202.40
ExchgSvrEnt ALNG LicSAPk MVL	395-02412	16	$ 944.50	$ 15,112.00
IdentityMgrCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	NK7-00065	5,000	$ 3.23	$ 16,150.00
Premier ALNG ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct AddOn	H51-00011	1	$ 27,055.78	$ 27,055.78
Premier ALNG ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct Fndtn	H51-00017	1	$ 22,140.00	$ 22,140.00
SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	H04-00232	8	$ 1,585.00	$ 12,680.00
SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7JQ-00341	121	$ 2,914.00	$ 352,594.00
SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7NQ-00302	1,596	$ 759.90	$ 1,212,800.40
WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9EM-00265	16	$ 206.00	$ 3,296.00
Azure Monetary Commitment	6QK-00001	94	$ 1,000.00	$ 94,000.00
Dyn365ECstmrSrvc ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	DDW-00003	170	$ 501.60	$ 85,272.00
Dyn365ETeamMembers ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	MTH-00001	2,438	$ 42.20	$ 102,883.60
IntunUSLAddOn ALNG SubsVL MVL PerUsr	U7U-00001	800	$ 20.80	$ 16,640.00

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 3/7

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

Phone Sys ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	LK6-00004	1	$	59.80	$	59.80
Project Plan3 Shared All Lng Subs VL MVL Per User	7LS-00002	100	$	179.50	$	17,950.00
ProjectPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	TRS-00002	100	$	59.80	$	5,980.00
ProjectPlan5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	7SY-00002	25	$	329.10	$	8,227.50
PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	NK4-00002	172	$	67.20	$	11,558.40
TOTAL					$	8,694,153.58

El Soporte Proactivo se podría solicitar bajo demanda de acuerdo con las necesidades del IMSS.

- El importe total de los productos y soporte contratados es de $8,694,153.58 USD (Ocho millones seiscientos noventa y cuatro mil ciento cincuenta y tres dólares 58/100 USD), correspondiendo a:

  a. Licenciamiento: $8,644,957.80 USD (ocho millones seiscientos cuarenta y cuatro mil novecientos cincuenta y siete dólares 80/100);
  b. Soporte Premier: $49,195.78 USD (cuarenta y nueve mil ciento noventa y cinco dólares 78/100);
  c. Soporte Proactivo (bajo demanda).

  Cualquiera de los productos y soporte descritos en el CPS o de la Lista de precios unitarios de Servicios de Licenciamiento bajo demanda podrán ser solicitados bajo demanda conforme al presupuesto disponible con el que cuente el IMSS para tal efecto.

- Soporte Proactivo (bajo demanda): mensualmente o de acuerdo con lo establecido en el Anexo respectivo. El monto será pagadero de acuerdo con 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. La institución podrá solicitar Unidades de Soporte Proactivo a razón de una tarifa por unidad de $135.00 USD (ciento treinta y cinco dólares 00/100).

- Todo pago de facturas expedidas por Microsoft Corporation deberá realizarse mediante depósito o transferencia internacional de fondos a la siguiente cuenta bancaria, salvo que Microsoft Corporation indique por escrito lo contrario. De acuerdo con el artículo 45, fracción XIII de la LAASSP o su correlativo en la legislación aplicable, los precios están cotizados en dólares de los Estados Unidos de América, y son pagaderos en dicha moneda dado que la cuenta bancaria receptora reside fuera de territorio nacional, y está denominada sólo en dicha moneda.

Beneficiario/Beneficiary: Microsoft Corporation
Banco/Bank: [redacted]
Tipo de Moneda/Currency: US Dollars
País donde reside la cuenta/Country: [redacted]
Cuenta/Account [redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: BANCO, RESIDENCIA Y CUENTA DE BANCO 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

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CUENTA DE BANCO EN USA, 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

LockBox#: [redacted]
ABA#: [redacted]
Swift Address: [redacted]

No es posible aceptar pagos con cheque.

- En las facturas expedidas por Microsoft Corporation bajo el contrato que se celebre con base en la presente cotización, no se traslada el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Microsoft es una entidad residente en el extranjero que si bien cuenta con un RFC en México en materia de IVA, dicho registro es aplicable únicamente a los servicios digitales previstos en el artículo 18-B de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, dentro de los cuales no se contemplan los servicios de licenciamiento o soporte objeto de la presente cotización y/o su respectivo contrato.
- Microsoft emitirá una factura por licenciamiento On Premise y Soporte Premier 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.
- Las facturas de licenciamiento y Soporte Premier 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.
- Todos los programas de cómputo o software referidos en la presente propuesta son productos de software estandarizados y no han sido adaptados específicamente para la institución contratante.
- La propuesta presentada por Microsoft Corporation 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 premier (si fuera el caso), los cuales serán activados una vez que Microsoft Corporation concluya el procesamiento del contrato respectivo.
- La vigencia del licenciamiento tendrá continuidad respecto a la inscripción No. 8546225, hasta el 31 de diciembre de 2021, no obstante la fecha de firma del contrato respectivo.
- La vigencia del Soporte Premier y Proactivo será igual a la vigencia del licenciamiento. El Soporte tendrá que ser utilizado durante la vigencia del contrato y no podrá prorrogarse ni acumularse para contratos futuros.
- Los derechos de actualización de los productos solicitados por la institución contratante han sido calculados por el período estipulado en la vigencia del licenciamiento; sin embargo, éstos estarán determinados en definitiva en el contrato correspondiente y respecto de los productos efectivamente licenciados. Bajo el modelo de contrato empresarial *Enterprise*

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

Agreement Subscription el licenciamiento es temporal, y la institución contratante no adquiere derechos de uso perpetuos.

- El programa de licenciamiento temporal *Enterprise Subscription* de Microsoft se activa a partir de la fecha efectiva. El CPS que derive de esta propuesta corresponderá al pedido inicial.
- Los derechos de actualización (*Software Assurance*) han sido calculados por el mismo período del licenciamiento.
- A la fecha y de ser aplicable a la presente propuesta, el Core CAL y el Enterprise CAL Suite incluyen las licencias que se indican en: https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/client-access-license.
- 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/en-us/licensing/product-licensing/products. 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 Services Terms)* que se encuentra en la liga anterior. Microsoft Corporation se reserva el derecho a modificar los términos y condiciones de sus servicios en línea de tiempo en tiempo y sin aviso previo. Los términos de facturación para las suscripciones a servicios en línea también podrán diferir de los términos del Contrato. Los servicios en línea no son perpetuos bajo ninguna circunstancia. Salvo cuando los servicios en línea se presten como parte de otras licencias, las conciliaciones no se aplican a los servicios en línea.
- Microsoft protege la privacidad de los usuarios al tiempo de proporcionar aplicaciones que tengan las características ofrecidas. Mayor información se encuentra disponible en: http://www.microsoft.com/online/legal/v2/?docid=18&langid=es-es
- 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 Orden de Trabajo y disponible en el Sitio de Licencias por Volumen en https://aka.ms/ProfessionalServicesDPA se incorpora al presente documento mediante esta referencia.
- Microsoft Corporation es una sociedad estadounidense sin residencia o establecimiento en México. 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 sociedades subsidiarias o afiliadas designadas por Microsoft y/o por terceros autorizados por Microsoft.
- 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 Alejandro Martínez Ramos o Santiago Peraza Mues, cuyo poder consta protocolizado en la misma escritura pública No. 21,788 de fecha 22 de septiembre de 2017, otorgada ante la fe del Lic. Arturo González Jiménez, Notario Público No. 95 del Estado de

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

México. Asimismo, indistintamente cualquiera de ellos podrá suscribir, oír o recibir notificaciones o documentos en relación con un mismo procedimiento de contratación.

- La presente cotización tendrá una vigencia de cuarenta (45) 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 Corporation
Por: Alejandro Martínez Ramos
Apoderado

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft

Contrato Marco de Negocio y Servicios

El presente Contrato Marco de Negocio y Servicios de Microsoft ("MBSA", Microsoft Business and Services Agreement) lo celebran las entidades identificadas en el formulario de firmas, y sus términos y condiciones quedarán incorporados, mediante referencia, a cualquier Contrato Complementario por el que el Cliente o sus Filiales contraten Productos o Servicios Profesionales.

1. *Definiciones.*

En este contrato, se aplican las siguientes definiciones:

"Filial" es cualquier persona jurídica que controla a una de las partes, que es controlada por una de las partes o que se encuentra bajo el mismo control que una de las partes. "Controlar" significa ser propietario de más del 50% de los derechos de voto en una entidad o tener la facultad de dirigir la administración y las políticas de una entidad.

"Cliente" es la persona jurídica que ha celebrado el presente contrato.

"Datos del Cliente" significa todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, software, imagen o video) que sean proporcionados a Microsoft por o en nombre del Cliente y sus Filiales mediante el uso de los Servicios Online.

"día" se refiere a un día calendario.

"Fixes" son las correcciones, modificaciones o mejoras (o sus derivados) que, con respecto a los Productos, Microsoft lance de forma general (tales como los service packs de los Productos) o proporcione al Cliente para abordar un problema específico.

"Microsoft" es la Filial de Microsoft que ha celebrado el presente contrato y sus Filiales, según corresponda.

"Servicios Online" son los servicios hospedados por Microsoft que se identifican como Servicios Online en los Términos de Productos.

"Términos de los Servicios Online" son los términos adicionales que se aplican al uso que el Cliente realice de los Servicios Online, términos que se hallan publicados en el Sitio de Licencias por Volumen y se actualizan cada cierto tiempo.

"Material Preexistente" es todo código informático (u otro material escrito) desarrollado u obtenido de otra forma independientemente de este contrato.

"Producto" es cualquier producto identificado en los Términos de Productos, como por ejemplo todo el Software, los Servicios Online y otros servicios basados en web, incluidas las versiones preliminares o beta. La disponibilidad de los Productos puede variar según la región.

"Términos de Productos" es el documento que proporciona información sobre los Productos y Servicios Profesionales de Microsoft que pueden contratarse a través de licencias por volumen. El documento de Términos de Productos se halla publicado en el Sitio de Licencias por Volumen y se actualiza cada cierto tiempo.

"Servicios Profesionales" son los servicios de soporte técnico de los Productos y los servicios de consultoría de Microsoft que sean proporcionados al Cliente bajo este contrato. El término "Servicios Profesionales" no incluye los Servicios Online.

"Datos de Servicios Profesionales" son todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, vídeo, imagen o software) que sean proporcionados a Microsoft por o en nombre del Cliente (o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Servicio Online) o que sean obtenidos o procesados por o en nombre de Microsoft a través de una relación que entable con Microsoft para obtener Servicios Profesionales.

"SLA" es el Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement), que especifica el nivel de servicio mínimo aplicable a los Servicios Online y que se halla publicado en el Sitio de Licencias por Volumen.

"Entregable" es todo material o código informático, distinto de los Productos y de los Fixes, que Microsoft deje en el Cliente cuando Microsoft concluya una prestación de Servicios Profesionales.

"Software" son las copias licenciadas del software de Microsoft identificado en los Términos de Productos. El término "Software" no incluye los Servicios Online o los Entregables, pero puede haber Software que forme parte de un Servicio Online.

"Declaración de Servicios" es cualquier orden de trabajo u otra descripción de Servicios Profesionales que incorpore este MBSA.

"Contrato Complementario" es todo acuerdo que incorpore este MBSA.

"utilizar" o "ejecutar" es copiar, instalar, utilizar, acceder, mostrar, ejecutar o interactuar de cualquier otro modo.

"Derechos de Uso" son, con respecto a cualquier programa de concesión de licencias, los derechos de uso o términos de servicio de cada Producto y versión publicados para ese programa de licencias en el Sitio de Licencias por Volumen y actualizados cada cierto tiempo. Los Derechos de Uso incluyen los Términos de Licencia específicos de cada Producto, los términos del Modelo de Licencia, los Términos de Licencia Universales, los Términos de Protección de Datos y otros Términos Legales. Los Derechos de Uso sustituyen los términos de cualquier contrato de licencia de usuario final (en pantalla o de otro tipo) que acompaña a un Producto.

"Sitio de Licencias por Volumen" es http://www.microsoft.com/licensing/contracts u otro sitio sucesor.

2. *Uso, propiedad, derechos y restricciones.*

a. **Productos.** Salvo que se especifique de otro modo en un Contrato Complementario, el uso de cualquier Producto se regirá por los Derechos de Uso específicos de cada Producto y versión, así como por los términos del Contrato Complementario aplicable.

b. **Fixes y Entregables.**

(i) **Fixes.** Cada Fix se licencia bajo los mismos términos que el Producto al que se aplica. En caso de que un Fix no se proporcione para un Producto en concreto, se aplicarán los derechos de uso que Microsoft proporcione junto con el Fix.

(ii) **Materiales Preexistentes.** Todos los derechos sobre un Material Preexistente seguirán siendo propiedad exclusiva de la parte que lo proporcione. Una parte solamente podrá utilizar, reproducir y modificar un Material Preexistente de la otra parte cuando ello sea necesario para desempeñar las obligaciones relacionadas con los Servicios Profesionales.

(iii) **Entregables.** Con el pago completo de los Servicios Profesionales, Microsoft concederá al Cliente una licencia no exclusiva, intransmisible 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 de este contrato.

(iv) **Derechos de las Filiales.** El Cliente puede sublicenciar sus derechos sobre los Entregables a sus Filiales, pero las Filiales del Cliente no podrán a su vez sublicenciar dichos derechos. El Cliente es responsable de asegurar el cumplimiento de este contrato por parte de sus Filiales.

c. **Tecnología y software que no es de Microsoft.** El Cliente es el único responsable de toda tecnología o software que no es de Microsoft y que el Cliente instale o utilice con los Productos, Fixes o Entregables.

d. **Restricciones.** El Cliente no debe realizar (ni tiene licencia para hacerlo) ninguna de las siguientes acciones (1) utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar un Producto, Fix o Entregable; (2) instalar o utilizar software o tecnología que no es de Microsoft de una manera tal que la tecnología o la propiedad intelectual o industrial de Microsoft quede sujeta ningunos otros términos de licencia; o (3) eludir las limitaciones técnicas presentes en los Productos, corrección o Entregables de servicios o eludir las restricciones recogidas en la documentación de los Productos. Salvo que se permita expresamente en este contrato, en un Contrato Complementario o en la documentación de un Producto, el Cliente no debe realizar (ni tiene licencia para realizar) ninguna de las siguientes acciones: (1) separar y ejecutar las partes de un Producto o Fix en más de un dispositivo, actualizar o cambiar a una versión anterior las partes de un Producto o Fix en momentos diferentes, o transmitir por separado las partes de un

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Producto o Fix; o (2) distribuir, sublicenciar, alquilar o dar en préstamo un Producto, Fix o Entregable, sea total o parcialmente, así como tampoco utilizarlo con la finalidad de ofrecer servicios de hosting a un tercero.

e. **Reserva de derechos.** Los Productos, los Fixes y los Entregables están protegidos por las leyes y los tratados internacionales en materia de propiedad intelectual e industrial. Microsoft se reserva todos los derechos que no se conceden expresamente en el presente contrato. No se otorgarán o implicarán derechos por renuncia o impedimento. Los derechos que se otorgan para acceder a un Software o utilizarlo en un dispositivo no conceden al Cliente ningún derecho a implementar patentes de Microsoft o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial de Microsoft en el propio dispositivo o en cualquier otro software o dispositivo.

3. *Confidencialidad.*

Es "Información Confidencial" toda información no pública designada como "confidencial" o que una persona razonable deba entender que es confidencial, incluidos los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los términos de los contratos de Microsoft. Los Términos de los Servicios Online pueden establecer obligaciones y limitaciones adicionales con respecto a la revelación y el uso de los Datos del Cliente. No se considerará Información Confidencial (1) la información que llegue a ser de dominio público sin que medie un incumplimiento de este contrato, (2) la información que la parte receptora reciba lícitamente de otra fuente sin una obligación de confidencialidad, (3) la información que se desarrolle de manera independiente, o (4) la información que constituya un comentario o sugerencia ofrecida voluntariamente acerca del negocio, los productos o los servicios de la otra parte.

Cada parte adoptará medidas razonables para proteger la Información Confidencial de la otra parte y utilizará la Información Confidencial de la otra parte únicamente para los fines de la relación comercial entre ambas partes. Ninguna de las partes podrá revelar esta Información Confidencial a terceros, salvo a sus empleados, Filiales, contratistas, asesores y consultores ("Representantes") y ello únicamente en la medida que deban conocerla y bajo obligaciones de confidencialidad que sean al menos tan protectoras como este contrato. Cada parte será responsable del uso de la Información Confidencial que hagan sus Representantes y, en el caso de que detectase un acto no autorizado de uso o revelación, deberá notificarlo sin demora a la otra parte.

Una parte puede revelar la Información Confidencial de la otra parte si la ley lo exige, pero solamente después de notificarlo a la otra parte (si es admisible legalmente), para que la otra parte tenga la posibilidad de obtener una medida de protección.

Ninguna de las partes asume la obligación de limitar los encargos profesionales que encomiende a aquellos de sus Representantes que hayan tenido acceso a la Información Confidencial. Las partes aceptan que el uso de la información que los Representantes de una parte recuerden, sin elementos de ayuda, respecto del desarrollo o la implantación de los productos o servicios de esa parte, no genera responsabilidad bajo el presente contrato ni bajo la normativa sobre secretos empresariales, por lo que, actuando en consecuencia, cada parte se compromete a limitar la información que revele a la otra parte.

Estas obligaciones se aplican (1) a los Datos del Cliente hasta que sean eliminados de los Servicios Online, y (2) a toda la restante Información Confidencial durante un período de cinco años después de que una parte la reciba.

4. *Privacidad y cumplimiento de las leyes.*

a. El Cliente consiente que Microsoft y sus agentes procesen información personal con la finalidad de facilitar el objeto de este contrato. Antes de proporcionar información personal a Microsoft, el Cliente obtendrá todos los consentimientos de terceros (incluidos contactos, revendedores, distribuidores, administradores y empleados del Cliente) que sean necesarios en virtud de la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos.

b. La información personal recogida bajo este contrato (1) podrá ser transmitida, almacenada y procesada en Estados Unidos o en cualquier otro país o región donde Microsoft o sus proveedores de servicios tengan instalaciones y (2) estará sujeta a los términos de privacidad especificados en los Derechos de Uso. Microsoft cumplirá los

requisitos establecidos por las leyes sobre protección de datos del Espacio Económico Europeo y de Suiza en relación con la recopilación, utilización, transferencia, conservación y demás actividades de tratamiento de datos personales procedentes del Espacio Económico Europeo y Suiza.

c. **Exportaciones de Estados Unidos.** Los Productos, Fixes y Entregables están sujetos a la jurisdicción en materia de exportaciones de Estados Unidos. El Cliente debe cumplir todas las leyes nacionales e internacionales que sean aplicables, incluyendo los Reglamentos de la Administración de Exportaciones de Estados Unidos (U.S. Export Administration Regulations) y los Reglamentos sobre Tráfico Internacional de Armas (International Traffic in Arms Regulations), así como también las restricciones en materia de usuarios finales, usos finales y destinos de los Estados Unidos y de otros gobiernos en relación con los productos, los servicios y las tecnologías de Microsoft.

5. *Garantías.*

a. **Garantías limitadas y recursos.**

(i) **Software.** Microsoft garantiza que cada versión del Software funcionará de una manera sustancialmente conforme con lo descrito en la correspondiente documentación del Producto durante un año a partir de la fecha en que el Cliente obtenga la primera licencia para dicha versión. Si no funciona así y el Cliente lo notifica a Microsoft dentro del periodo de garantía, entonces Microsoft deberá a su criterio elegir entre (1) devolver el precio que haya pagado el Cliente por la licencia del Software o (2) reparar o sustituir el Software.

(ii) **Servicios Online.** Microsoft garantiza que cada Servicio Online funcionará de acuerdo con el SLA aplicable durante el uso que haga el Cliente. Los recursos del Cliente en caso de incumplimiento de esta garantía se especifican en el SLA.

(iii) **Servicios Profesionales.** Microsoft garantiza que proporcionará los Servicios Profesionales con diligencia profesional. Si Microsoft incumple esta garantía y el Cliente lo notifica a Microsoft en un plazo de 90 días desde la fecha en que fueron prestados los Servicios Profesionales, entonces Microsoft deberá a su criterio elegir entre volver a proporcionar los Servicios Profesionales o devolver al Cliente el precio pagado por ellos.

Los únicos recursos de que dispone el Cliente ante un incumplimiento de las garantías son los indicados anteriormente en esta sección. El Cliente renuncia a cualquier reclamación por incumplimiento de garantías que no se realice durante el periodo de garantía.

b. **Exclusiones.** Las garantías otorgadas en este contrato no se aplican a los problemas causados por accidente, abuso o uso de un modo incompatible con este contrato, incluido el incumplimiento de los requisitos mínimos de sistema. Estas garantías no se aplican a productos gratuitos, de prueba, preliminares o beta, ni a los componentes de los Productos que el Cliente tenga permiso para redistribuir.

c. **Exclusión de Responsabilidad. Excepto por las garantías limitadas anteriores, Microsoft no ofrece ninguna otra garantía o condición y excluye cualquier otra garantía explícita, implícita o legal, incluidas las garantías de calidad, titularidad, ausencia de infracción de derechos, comerciabilidad e idoneidad para un fin particular.**

6. *Defensa frente a reclamaciones de terceros.*

Cada parte defenderá a la otra parte frente a las reclamaciones de terceros que se describen en esta sección y pagará el importe que establezca cualquier sentencia adversa que se dicte con carácter firme y definitivo o un acuerdo transaccional aprobado, pero solo si la reclamación se notifica por escrito a la parte que tenga que llevar a cabo la defensa y esta tenga el derecho de controlar la defensa y cualquier acuerdo transaccional al respecto. La parte que deba ser defendida deberá proporcionar a la parte que lleve a cabo la defensa toda la asistencia, información y facultades que esta le solicite, y debe tomar todas las medidas razonables para mitigar las pérdidas que surjan de la reclamación de un tercero. La parte que lleve a cabo la defensa reembolsará a la otra parte los gastos razonables en que esta incurra al proporcionar dicha asistencia. En esta sección se describen los recursos exclusivos de las partes y la responsabilidad por tales reclamaciones.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

a. **Por parte de Microsoft.** Microsoft defenderá al Cliente frente a toda reclamación de un tercero que alegue que un Producto, Fix o Entregable que Microsoft ha puesto a disposición a cambio de un precio y que ha sido utilizado dentro del ámbito de la licencia otorgada (sin modificaciones con respecto a la forma en que lo haya proporcionado Microsoft y sin combinación con ningún otro elemento) realiza un uso ilícito de un Secreto Empresarial o infringe directamente un derecho de patente, de propiedad intelectual o de marca, o cualquier otro derecho de propiedad, perteneciente a un tercero. Si Microsoft no puede resolve una reclamación de infracción de derechos bajo términos comercialmente razonables, puede, a su opción, ya sea (1) modificar o reemplazar el Producto, Corrección o Entregable de Servicios con una funcionalidad equivalente; o (2) finalizar la licencia del Cliente y reembolsar cualquier precio por licencia prepagado (menos la depreciación durante cinco años consecutivos) para las licencias perpetuas y cualquier importe pagado por los Servicios online, por cualquier período después de la fecha de terminación. Microsoft no será responsable de ninguna reclamación o daño debido al uso continuado de un Producto, Fix o Entregable de Servicios por parte de un Cliente después de habérsele notificado la interrupción del uso del mismo debido a una reclamación de un tercero.

b. **Por parte del Cliente.** En la medida que lo permita la legislación aplicable, el Cliente defenderá a Microsoft frente a cualquier reclamación de terceros en la medida en que afirme que: (1) cualquier Dato del Cliente o software que no es de Microsoft hospedado en un Servicio Online de Microsoft o en nombre del cliente infringe los derechos de secreto empresarial o infringe directamente un derecho de patente, propiedad intelectual, marca u otro derecho de propiedad de un tercero; o (2) el uso que hace el Cliente de cualquier Producto, Fix o Entregable de Servicios solo o en combinación con cualquier otra cosa, infringe la ley o daña a un tercero.

7. *Limitación de responsabilidad.*

Con respecto a cada Producto o Servicio Profesional, la responsabilidad agregada máxima de cada una de las partes ante la otra parte en virtud de cada Contrato Complementario se limitará a los daños directos declarados con carácter firme y definitivo hasta un importe que no excederá de los importes que el Cliente pagaba por el Producto o Servicio Profesional en cuestión durante el período de vigencia del Contrato Complementario, todo ello sujeto a lo siguiente:

a. **Servicios Online.** En el caso de los Servicios Online, la responsabilidad máxima de Microsoft ante el Cliente por cualquier incidente que dé origen a una reclamación no excederá del importe que el Cliente haya pagado por el Servicio Online durante los 12 meses previos al incidente.

b. **Productos Gratuitos y Código Distribuible.** En el caso de los Productos y Servicios Profesionales proporcionados sin cargo, así como en el caso del código que el Cliente esté autorizado a redistribuir a terceros sin pago aparte a Microsoft, la responsabilidad de Microsoft se limitará a los daños directos declarados con carácter firme y definitivo hasta un máximo de 5000 dólares estadounidenses.

c. **Exclusiones.** En ningún caso será responsable una de las partes de los daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, así como tampoco de la pérdida de uso, pérdida de información comercial, pérdida de ingresos o interrupción del negocio, con independencia de cuál sea su causa o el fundamento jurídico de la responsabilidad.

d. **Excepciones.** No se aplicará ninguna limitación o exclusión a la responsabilidad que surja de (1) las obligaciones de confidencialidad de cada una de las partes (con excepción de toda la responsabilidad relacionada con los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales, que sí que permanecerá sujeta a las limitaciones y exclusiones anteriores); (2) las obligaciones de defensa; o (3) la infracción por una de las partes de los derechos de propiedad intelectual o industrial de la otra parte.

8. *Verificación del cumplimiento.*

a. **Derecho a verificar el cumplimiento.** El Cliente debe conservar registros relativos al uso y la distribución de Productos por parte del Cliente y sus Filiales. Microsoft tiene

derecho, a su cargo, a verificar el cumplimiento de los términos de licencia de los Productos. Microsoft contratará a un auditor independiente y el Cliente deberá proporcionar al auditor independiente cualquier información que el auditor solicite de forma razonable para fines de verificación, incluido el acceso visible a los sistemas que ejecuten los Productos y la prueba de licencia de los Productos que el Cliente aloje, sublicencie o distribuya a terceros. El Cliente debe proporcionar, sin retraso indebido, la información anterior y el acceso del auditor independiente si este lo solicita.

b. **Proceso de verificación.** Microsoft notificará al Cliente, con al menos 30 días naturales de antelación, su intención de verificar el cumplimiento, por parte del Cliente, de los términos de licencia correspondientes a los Productos que utilizan o distribuyen el Cliente y sus Filiales. El auditor independiente está sujeto a una obligación de confidencialidad que bastará para cubrir el compromiso del auditor con el Cliente para el proceso de verificación. El Cliente también puede, a su criterio, solicitar un contrato de confidencialidad de mutuo acuerdo con el auditor independiente para obtener acceso a las instalaciones, los datos y los sistemas. El contrato de confidencialidad entre el Cliente y el auditor debe suscribirse en un plazo de catorce (14) días desde dicha solicitud y no restringirá la posibilidad de que el auditor independiente verifique con exactitud el cumplimiento y comparta la información resultante con Microsoft. Cualquier información recopilada se utilizará únicamente para determinar el cumplimiento del Cliente. La verificación se llevará a cabo durante el horario laboral normal y el auditor hará su mejor esfuerzo por no interferir con las actividades del Cliente durante el transcurso de la auditoría.

c. **Recursos en caso de incumplimiento.** Si la verificación revelase un uso de los Productos sin los derechos de licencia aplicables, entonces el Cliente debe solicitar, en un plazo de 30 días, las licencias necesarias para cubrir su uso. Si se determina que dicho uso o distribución excede las licencias existentes del Cliente en 5 % o más de la totalidad de entornos auditados, entonces el Cliente debe reembolsar a Microsoft los gastos en los que Microsoft haya incurrido al obtener la verificación y adquirir las Licencias adicionales necesarias. Tales licencias se obtendrán a 125 % del precio, de acuerdo con la lista de precios vigente en ese momento y el nivel de precios aplicable para el Cliente. El porcentaje de uso se basa en el número total de Productos utilizados sin derechos de licencia aplicables (tal como se describe anteriormente) en comparación con el uso total del Producto. Si se verifica que el uso del producto cuenta con la licencia necesaria, Microsoft no necesitará que el Cliente contrate otra verificación durante al menos un año. Al ejercer los derechos y los procedimientos descritos anteriormente, Microsoft no renuncia a sus derechos a exigir el cumplimiento del contrato o proteger su propiedad intelectual e industrial por cualesquiera otros medios legales o contractuales.

d. **Autoauditoría del cliente.** Microsoft, a su criterio exclusivo, puede solicitar al Cliente que realice una autoauditoría, sujeta a los recursos de incumplimiento establecidos anteriormente.

9. *Período de vigencia y terminación.*

a. **Período de vigencia.** La fecha de entrada en vigor del presente MBSA será la fecha en que el MBSA sea firmado por Microsoft o la fecha de entrada en vigor del primer Contrato Complementario, lo que suceda antes. El MBSA se mantendrá en vigor mientras no sea terminado por una de las partes, según se describe a continuación.

b. **Terminación.** Cualquiera de las partes podrá terminar este MBSA mediante un aviso con 60 días de antelación. La terminación de este MBSA no afectará a ningún pedido o Contrato Complementario que esté en vigor en ese momento, pero a partir de la fecha en que sea efectiva la terminación de este MBSA, el Cliente no podrá celebrar más Contratos Complementarios a su amparo.

c. **Terminación de los servicios profesionales.** Si el Cliente finaliza una Declaración de Servicios como resultado de un incumplimiento de Microsoft, el Cliente debe pagar todos los importes debidos restantes en virtud de la Declaración de Servicios a la fecha de terminación. El Cliente adquirirá los derechos que le correspondan sobre los Entregables tan pronto Microsoft reciba el pago por los Servicios Profesionales. Microsoft no tiene obligación de continuar prestando Servicios Profesionales si el Cliente incumple su deber de pagar los Servicios Profesionales en plazo.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Document X20-10009

10. *Otras Cláusulas Contractuales.*

a. **Uso de contratistas.** Microsoft podrá utilizar contratistas para proporcionar servicios, pero será responsable de los servicios que ellos proporcionen, sujeto a los términos de este contrato.

b. **Microsoft como contratista independiente.** Las partes son contratistas independientes. El Cliente y Microsoft podrán desarrollar productos de forma independiente, sin utilizar Información Confidencial de la otra parte.

c. **Notificaciones.** Las notificaciones dirigidas a Microsoft se deben enviar a la dirección que figura en el formulario de firmas. Las notificaciones deberán ser por escrito y se considerarán entregadas en la fecha que aparezca en el acuse de recibo o en la confirmación de entrega del fax o servicio de mensajería. Microsoft puede proporcionar al Cliente información sobre próximos plazos de pedidos, servicios y suscripciones en formato electrónico, incluso mediante correo electrónico dirigido a los contactos que el Cliente haya designado. Los correos electrónicos se considerarán entregados en la fecha de transmisión.

d. **Contrato no exclusivo.** El Cliente es libre de celebrar contratos para licenciar, utilizar o promover productos o servicios que no sean de Microsoft.

e. **Modificaciones.** Cualquier modificación de este contrato deberá ser ejecutada por ambas partes, con la excepción de que Microsoft puede cambiar los Términos de Productos y los Derechos de Uso cada cierto tiempo, sujeto a los términos de este contrato. Los términos y condiciones contenidos en un pedido de adquisición del Cliente o de un Socio que contradigan los presentes términos y condiciones quedan expresamente rechazados y no serán de aplicación. Microsoft puede solicitar al Cliente que firme un nuevo contrato o la modificación de un contrato existente antes de procesar un nuevo pedido o de celebrar un Contrato Complementario.

f. **Cesión.** Cualquiera de las partes puede ceder este contrato a una Filial, pero deberá notificar dicha cesión a la otra parte por escrito. Microsoft puede ceder su derecho a recibir pagos y hacer cumplir las obligaciones de pago del Cliente en virtud de este contrato sin consentimiento adicional. Cualquier otra cesión propuesta deberá aprobarla la parte no cedente por escrito. La cesión no liberará a la parte cedente de sus obligaciones bajo el contrato cedido. Cualquier intento de cesión sin la debida aprobación será nulo.

g. **Legislación aplicable.** Los términos de cualquier Contrato Complementario celebrado con una Filial de Microsoft ubicada fuera de Europa se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación del Estado de Washington y la legislación federal de los Estados Unidos de América. Los términos de cualquier Contrato Complementario celebrado con una Filial de Microsoft ubicada en Europa se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación de Irlanda. Cualquier controversia que surja de los Servicios Profesionales o en relación con ellos se regirá por la legislación de la jurisdicción donde esté constituida la Filial de Microsoft firmante de la Declaración de Servicios en cuestión. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercadería de 1980 y su normativa relacionada no se aplicarán a este contrato.

h. **Resolución de conflictos.** Cuando se entable una acción legal para exigir el cumplimiento de este contrato, las partes acuerdan los siguientes foros exclusivos:

   (i) Si Microsoft interpone la acción, el foro será donde la Filial contratante del Cliente tenga su sede;

   (ii) Si el Cliente interpone la acción para exigir el cumplimiento de una Declaración de Servicios, el foro será donde tenga su sede la Filial de Microsoft firmante de la Declaración de Servicios. Para todas las demás acciones, (1) si el Cliente interpone la acción contra cualquier Filial de Microsoft ubicada fuera de Europa, el foro será el de los tribunales estatales o federales sitos en Condado de King , Estado de Washington, EE. UU.; y (2) si el Cliente interpone la acción contra cualquier Filial de Microsoft ubicada en Europa, entonces, siempre que no la interponga también contra una Filial de Microsoft ubicada fuera de Europa, el foro será Irlanda.

Las partes dan su consentimiento para someterse a la jurisdicción personal del tribunal acordado. Esta elección de foro no impedirá que cualquiera de las partes solicite, en cualquier jurisdicción que corresponda, la adopción de medidas cautelares en relación con una infracción de derechos de propiedad intelectual e industrial o de obligaciones de confidencialidad.

i. **Conservación.** Si alguna disposición de este contrato fuera declarada inexigible, el resto del contrato continuará con plena vigencia y efectos.

j. **Renuncia.** El hecho de no cumplir alguna cláusula de este contrato no constituirá una renuncia. Cualquier renuncia deberá constar por escrito y estar firmada por la parte que renuncia.

k. **Ausencia de terceros beneficiarios.** Este Contrato no genera ningún derecho en beneficio de terceros.

l. **Subsistencia.** Todas las disposiciones subsistirán vigentes tras la terminación o expiración de este contrato, con excepción de las que solamente requieran ejecución durante el periodo de vigencia del contrato.

m. **Condiciones de pago de los Servicios Profesionales.** El Cliente se compromete a efectuar cualquier pago estipulado en una Declaración de Servicios dentro de los 30 días siguientes a la fecha de facturación, salvo que se establezca otro plazo en la Declaración de Servicios. Microsoft podrá cargar intereses de demora a todos los importes debidos que no sean pagados en plazo, aplicando el menor de los siguientes tipos: 18 % anual, devengado, liquidado y pagadero mensualmente o el mayor importe permitido por la ley. Microsoft no tendrá obligación de continuar prestando Servicios Profesionales si el Cliente no realiza los pagos puntualmente.

n. **Impuestos.** Si hay importes que deben pagarse a Microsoft, los importes adeudados no tienen incluido ningún impuesto, salvo que se especifique lo contrario en factura indicando impuestos incluidos. El Cliente deberá pagar todos los impuestos sobre el valor agregado, bienes y servicios, ventas, ingresos brutos u otros impuestos, tasas, cargos o recargos sobre transacciones, así como cualquier recargo por recuperación de gravámenes regulatorios u otros conceptos similares que se deban en virtud de este contrato y Microsoft tenga permitido cobrar al Cliente de conformidad con la legislación aplicable. El Cliente será responsable de cualquier impuesto sobre el timbre y otros conceptos que esté legalmente obligado a pagar, incluido cualquier impuesto que surja de la distribución o puesta a disposición de Productos o Servicios Profesionales por parte del Cliente a sus Filiales. Microsoft será responsable del pago de todos los impuestos que graven su beneficio neto, todos los impuestos que, en lugar de sus beneficios o ganancias, graven sus ingresos brutos, o todos los impuestos que graven los derechos de propiedad de Microsoft.

Si se debe retener cualquier impuesto sobre los pagos a efectuar a Microsoft, el Cliente podrá deducir esos impuestos del importe debido y pagarlos a la autoridad fiscal correspondiente, siempre que, en todo caso, el Cliente obtenga y entregue a Microsoft, sin demora, un recibo oficial de dichas retenciones y otros documentos que Microsoft solicite razonablemente para reclamar una devolución o crédito fiscal extranjero. El Cliente deberá asegurarse de que todos los impuestos retenidos sean los mínimos posibles en virtud de la legislación aplicable.

11. Disposiciones específicas por país.

Las disposiciones específicas por país que están disponibles en el Sitio de Licencias por Volumen y corresponden a esta versión de MBSA (según se indica en el pie de página de cada documento) sustituyen o complementan las disposiciones equivalentes estipuladas más arriba tal y como se especifica en las mencionadas disposiciones específicas por país, cuando el Cliente se encuentre ubicado en alguno de los países identificados en los términos específicos por país y, en todo caso, cuando se apliquen las leyes de las jurisdicciones especificadas en las disposiciones específicas por país.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Contrato Enterprise

El presente Contrato Enterprise de Microsoft se celebra entre las entidades que se identifican en el formulario de firma.

Fecha de entrada en vigor. La fecha de entrada en vigor del presente contrato será la fecha de entrada en vigor de la primera Inscripción celebrada en virtud de este contrato o la fecha en la que Microsoft acepte el presente contrato, lo que primero suceda. Cualquier referencia a un "día" en este contrato o en una Inscripción significa un día natural, excepto en caso de referencias que especifiquen que se trata de un "día laboral".

Este contrato está compuesto por (1) los presentes términos y condiciones y el formulario de firma, (2) los términos del Contrato Marco de Negocio de Microsoft o Contrato Marco de Negocio y Servicios de Microsoft ("Contrato Marco") identificado en el formulario de firma, (3) los Términos de Productos, (4) los Términos de los Servicios Online, y (5) cualquier Inscripción celebrada en virtud de este contrato. Al celebrar este contrato, el Cliente acepta estar obligado por los términos y condiciones del Contrato Marco. Si el Cliente es una entidad pública cualificada, el Addendum de Entidad Pública Cualificada queda incorporado mediante referencia.

Tenga presente: Los documentos a los que se hace referencia en este contrato, pero que no se adjuntan al formulario de firma, se pueden encontrar en http://www.microsoft.com/licensing/contracts y se incorporan en este contrato mediante referencia, incluidos los Términos de Productos, los Términos de los Servicios Online y el Addendum de Entidad Pública Cualificada. Estos documentos pueden contener términos y condiciones adicionales para los Productos licenciados en virtud del presente contrato y se pueden cambiar cada cierto tiempo. El Cliente debe revisar dichos documentos cuidadosamente en el momento de la firma y de forma periódica a partir de entonces, y debe comprender a cabalidad todos los términos y condiciones aplicables a los Productos licenciados y a los Servicios solicitados.

Términos y Condiciones

1. Definiciones.

Los términos que se utilizan, pero no se definen de modo alguno, en el presente contrato tendrán la misma definición que la establecida en el Contrato Marco. Las siguientes definiciones también son aplicables.

"**Cliente**" es la entidad que ha celebrado el presente contrato con Microsoft.

"**Filial Inscrita**" es una entidad, ya sea el Cliente o cualquiera de sus Filiales, que ha celebrado una Inscripción en virtud del presente contrato.

"Inscripción" es el documento que una Filial Inscrita envía en virtud de este contrato para realizar pedidos de Productos y Servicios.

"Empresa" es la Filial Inscrita y las Filiales que ésta elija incluir en su Inscripción.

"Licencia" es el derecho a descargar, instalar, obtener acceso y utilizar un Producto. Para determinados Productos, una Licencia puede estar disponible por un período de vigencia fijo o mediante suscripción ("Licencia de Suscripción"). Las Licencias para Servicios Online se considerarán Licencias de Suscripción.

"Microsoft" es la Filial de Microsoft que celebra el presente contrato o una Inscripción y sus Filiales, según corresponda.

"Software" son las copias licenciadas del software de Microsoft identificadas en los Términos de Productos. El término "Software" no incluye los Servicios Online o los Entregables, pero puede haber Software que forme parte de un Servicio Online.

"Software Assurance" es una oferta de Microsoft que proporciona derechos para nuevas versiones, así como otros beneficios para los Productos, según se describe con mayor detalle en los Términos de Productos.

"Derechos de Uso" son, con respecto a cualquier programa de concesión de licencias, los derechos de uso o términos de servicio de cada Producto y versión publicados para ese programa de licencias en el Sitio de Licencias por Volumen y actualizados cada cierto tiempo. Los Derechos de Uso incluyen los Términos de Licencia específicos de cada Producto, los términos del Modelo de Licencia, los Términos de Licencia Universales, los Términos de Protección de Datos y otros Términos Legales. Los Derechos de Uso sustituyen los términos de cualquier contrato de licencia de usuario final (en pantalla o de otro tipo) que acompaña a un Producto.

2. *Licencias de Productos.*

a. **Concesión de Licencias.** Microsoft concede a la Empresa un derecho no exclusivo, mundial y limitado para descargar, instalar y utilizar Productos del software y para acceder y utilizar los Servicios Online en la cantidad solicitada en virtud de una Inscripción. Los derechos concedidos están sujetos a los términos del presente contrato, a los Derechos de Uso y a los Términos de Productos. Microsoft se reserva todos los derechos que no se conceden expresamente en el presente contrato.

b. **Duración de Licencias.** Las Licencias de Suscripción y la mayor parte de los derechos de Software Assurance son temporales y expiran cuando la Inscripción aplicable termina o expira, salvo que la Filial Inscrita ejerza una opción de compra completa, que se encuentra disponible para algunas Licencias de Suscripción. Salvo que se establezca lo contrario en los Derechos de Uso o en la Inscripción aplicable, todas las demás Licencias se convertirán en perpetuas únicamente cuando se efectúen todos los pagos para dicha Licencia y el período de Inscripción inicial haya expirado.

c. **Derechos de Uso Aplicables.** Los Derechos de Uso más recientes, que se actualizan cada cierto tiempo, se aplican al uso de todos los Productos, sujeto a las excepciones siguientes.

   (i) **Para Productos con precios medidos que se basan en el uso (por ejemplo, Servicios de Microsoft Azure medidos).** Los cambios adversos significativos publicados después de que se inicie un mes natural se aplicarán al comienzo del mes siguiente.

   (ii) **Para Software con Versiones.** Los cambios adversos significativos después de la fecha en que se licencia un Producto por primera vez no se aplicarán a las licencias de ese Producto adquirido durante el período de Inscripción aplicable, salvo que los cambios se publiquen con el lanzamiento de una nueva versión y el Cliente opte por actualizar a ella. La renovación de Software Assurance no cambia los Derechos de Uso que se aplican a las Licencias perpetuas adquiridas durante una Inscripción o un período anterior.

   (iii) **Para todos los demás Productos (por ejemplo, los servicios de Office 365).** Los cambios adversos significativos publicados después de que se inicie el período vigencia de la suscripción no se aplicarán a las licencias que se adquieran para ese Producto durante el período de Inscripción aplicable.

   (iv) **Para los derechos de uso que se conceden a través de Software Assurance.** Los cambios adversos significativos después de la fecha en que se licencia un Producto por primera vez no se aplicarán a las licencias de ese Producto durante el período de Inscripción aplicable, salvo que los cambios se publiquen con el lanzamiento de una nueva versión y el Cliente opte por actualizar a ella.

d. **Derechos de cambio a una versión anterior.** La Empresa puede utilizar una versión anterior de un Producto en lugar de la versión actual en la fecha de entrada en vigor de la Inscripción. Para las Licencias adquiridas en el Período de inscripción actual, los Derechos de Uso de la versión actual se aplicarán al uso que se haga de la versión anterior. Si la versión anterior del Producto incluye características que no están en la versión nueva, se aplicarán los Derechos de Uso correspondientes a la versión anterior en relación con dichas características.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

e. **Derechos a Versiones Nuevas en virtud de Software Assurance.** La Filial Inscrita debe solicitar y mantener una cobertura continua de Software Assurance para cada Licencia solicitada. Con la cobertura de Software Assurance, la Empresa tiene automáticamente el derecho a utilizar una versión nueva de un Producto licenciado tan pronto se produzca su lanzamiento, incluso si la Empresa elige no utilizar inmediatamente la versión nueva.

(i) Salvo que se permita lo contrario en virtud de una Inscripción, el uso de la versión nueva estará sujeto a los Derechos de Uso de la versión nueva.

(ii) Si la Licencia para la versión anterior del Producto es perpetua en el momento del lanzamiento de la versión nueva, la Licencia de la nueva versión también será perpetua. Las Licencias Perpetuas obtenidas a través de Software Assurance reemplazan cualquier Licencia perpetua para la versión anterior.

f. **Confirmación de Licencias.** El presente contrato, la Inscripción aplicable, la confirmación de pedido de la Filial Inscrita y cualquier documentación que pruebe las transmisiones de Licencias perpetuas, junto con el justificante de pago, constituirán la prueba que tendrá la Filial Inscrita de todas las Licencias obtenidas en virtud de una Inscripción.

g. **Adquisiciones, desinversiones y fusiones.** Si el número de Licencias cubiertas por una Inscripción cambia en un porcentaje superior al diez por ciento como resultado de (1) la adquisición de una entidad o división de actividad, (2) la desinversión en una Filial o en una división de actividad de la Filial Inscrita o de cualquiera de sus Filiales, o (3) una fusión, que incluye una fusión con un tercero que tiene un contrato o Inscripción existente, Microsoft colaborará de buena fe con la Filial Inscrita para determinar la forma de acomodar sus nuevas circunstancias en el contexto del presente contrato.

3. *Copias de los Productos y derechos a reemplazar copias.*

a. **Disposiciones generales.** La Filial Inscrita puede realizar tantas copias de Productos como necesite para distribuirlas y ser utilizadas dentro de la Empresa. Las copias deben ser exactas y completas (incluidos los avisos de propiedad intelectual y de marca) y se deben realizar a partir de copias maestras obtenidas de una fuente de suministro aprobada por Microsoft. La Filial Inscrita puede recurrir a un tercero para efectuar estas copias, pero la Filial Inscrita acepta que asume la responsabilidad por las acciones de cualquier tercero. La Filial Inscrita acepta hacer esfuerzos razonables para que sus empleados, representantes y cualquier otra persona que utilicen los Productos sean notificados de que los Productos se han obtenido con Licencia de Microsoft y que están sujetos a los términos de este contrato.

b. **Copias para formación, evaluación y de seguridad.** Para todos los productos, excepto los Servicios Online, la Filial Inscrita puede (1) utilizar hasta veinte (20) copias gratuitas de cualquier Producto licenciado en una instalación de sus dependencias destinada a la formación sobre ese Producto específico, (2) utilizar hasta diez (10) copias gratuitas de cualquier Producto durante un período de evaluación de sesenta (60) días; y (3) utilizar una copia gratuita de cualquier Producto licenciado como copia de seguridad o de archivo para cada una de sus ubicaciones geográficas. Las pruebas para los Servicios Online pueden estar disponibles si se especifica en los Derechos de Uso.

c. **Derecho a reemplazar copias.** En algunos casos, se permite reemplazar copias mediante el uso del soporte físico del Producto. Si los Productos de Microsoft se han licenciado (1) a través de un fabricante de equipos originales (OEM), (2) como un Producto empaquetado completo a través de un minorista o (3) en virtud de otro programa de Microsoft, entonces los soportes físicos entregados en virtud de este contrato podrán utilizarse generalmente para crear copias para su uso en lugar de las copias proporcionadas a través de dicha otra fuente. Este derecho depende de lo siguiente:

(i) Para cada Producto cuya copia se desee reemplazar, será necesaria una Licencia separada obtenida a través de la otra fuente.

(ii) El Producto, el idioma, la versión y los componentes de las copias realizadas deben ser idénticos al Producto, al idioma, a la versión y a todos los componentes de las copias que sustituyan, y el número permitido de copias o instancias del Producto cuya copia se haya reemplazado no varía.

(iii) Con excepción de las copias de un sistema operativo y las copias de Productos licenciados en virtud de otro programa de Microsoft, las copias de reemplazo del tipo de Producto (por ejemplo, Licencia de Actualización o Licencia completa) deben ser idénticas al tipo de Producto licenciado a través de la otra fuente.

(iv) La Filial Inscrita debe cumplir con los procesos o requisitos específicos del Producto para reemplazar copias que se identifican en los Términos de Productos.

Las copias de reemplazo de Productos siguen estando sujetas a los términos y derechos de uso de la Licencia adquirida de la fuente separada. Este apartado no crea ni amplía ninguna garantía u obligación de soporte técnico de Microsoft.

4. *Transmisión y cesión de Licencias.*

a. **Transmisiones de Licencias.** No están permitidas las transmisiones de Licencias, salvo que el Cliente o una Filial Inscrita pueda transmitir solo las Licencias perpetuas que haya pagado completamente a:

(i) una Filial o

(ii) un tercero únicamente en relación con la transmisión de hardware o empleados a los que las Licencias se han cedido como parte de (1) una desinversión de una Filial o una división de una Filial o (2) una fusión que implica el Cliente o una Filial.

En el momento de dicha trasmisión, el Cliente o la Filial Inscrita debe desinstalar e interrumpir el uso del Producto licenciado e inutilizar todas las copias.

b. **Notificación de transmisión de Licencias.** El Cliente o la Filial Inscrita debe notificar la transmisión de Licencias a Microsoft mediante un formulario de transmisión de Licencias, el que se puede obtener en http://www.microsoft.com/licensing/contracts, y se debe enviar completado a Microsoft antes de la transmisión de Licencias. Ninguna transmisión de Licencias será válida a no ser que el Cliente o la Filial Inscrita proporcione al adquirente, y este acepte por escrito, documentos suficientes que permitan al adquirente determinar el alcance, el propósito y las limitaciones de los derechos otorgados por Microsoft en virtud de las Licencias que se transmiten (incluidos, sin limitación, los Derechos de Uso, las restricciones de transmisión y uso, las garantías y las limitaciones de responsabilidad aplicables). Cualquier transmisión de Licencias que no cumpla con esta sección será nula.

c. **Cesión interna de Licencias y Software Assurance.** Las Licencias y Software Assurance se deben ceder a un usuario o un dispositivo individual dentro de la Empresa. Las Licencias y Software Assurance se pueden reasignar dentro de la Empresa, tal como se describe en los Derechos de Uso.

5. *Período de vigencia y terminación.*

a. **Período de vigencia.** Este contrato continuará en vigor a menos que una de las partes lo termine, como se describe abajo. El período de cada Inscripción será el previsto en esa Inscripción. Microsoft puede cambiar o interrumpir ciertos Servicios Online tal como se describe en detalle en los Términos de los Servicios Online.

b. **Terminación sin motivo.** Cualquiera de las partes podrá terminar este contrato sin motivo previa notificación escrita con sesenta (60) días de anticipación. En caso de terminación, no se aceptarán nuevas Inscripciones, pero cualquier Inscripción existente continuará durante el período de vigencia de dicha Inscripción y se seguirá rigiendo por el presente contrato.

c. **Terminación con motivo.** Sin limitar ningún otro recurso que pudiera existir, cualquiera de las partes puede terminar una Inscripción si la otra parte presenta un incumplimiento

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Document X20-10137

grave de sus obligaciones en virtud de este contrato lo que incluye cualquier obligación de remitir pedidos o pagar facturas. Salvo que el incumplimiento sea por su naturaleza insubsanable en un plazo de treinta (30) días, la parte que termina el contrato deberá notificar a la otra con treinta (30) días de antelación su intención de terminar y darle la oportunidad de subsanar el incumplimiento. Si Microsoft entrega dicha notificación a una Filial Inscrita, también entregará al Cliente una copia de la notificación y el Cliente se compromete a ayudar a resolver el incumplimiento. Si el incumplimiento afecta a otras Inscripciones y no puede solucionarse entre Microsoft y el Cliente en un período de tiempo razonable, Microsoft podrá terminar el presente contrato y todas las demás Inscripciones en virtud de éste. Si una Filial Inscrita deja de ser Filial del Cliente, el Cliente deberá notificárselo inmediatamente a Microsoft; en este caso, Microsoft podrá terminar la Inscripción de la Filial anterior. Si una Filial Inscrita termina su Inscripción como resultado de un incumplimiento de parte de Microsoft o si Microsoft termina una Inscripción porque la Filial Inscrita deja de ser Filial del Cliente, la Filial Inscrita tendrá los derechos de terminación anticipada descritos en la Inscripción.

d. **Modificación o terminación de un Servicio Online por motivos reglamentarios.** Microsoft puede modificar o terminar un Servicio Online en cualquier país o jurisdicción en que existe un requisito u obligación gubernamental actual o futuro que (1) someta a Microsoft a cualquier reglamento o requisito que no se aplica generalmente a empresas que allí operan, (2) plantee una dificultad para que Microsoft siga operando el Servicio Online sin modificación y/o (3) provoque que Microsoft considere que estos términos o el Servicio Online puedan estar en conflicto con dicho requisito u obligación.

e. **Actualizaciones del Programa:** Microsoft podrá realizar cambios en este programa en virtud de los cuales sea necesario que el Cliente y sus Filiales Inscritas celebren nuevos contratos y nuevas Inscripciones en el momento de la renovación de una Inscripción.

6. *Otras Cláusulas Contractuales.*

a. **Notificaciones.** Las notificaciones, autorizaciones y solicitudes en relación con este contrato se deben enviar por correo normal, correo especial de un día para otro o correo expreso, a las direcciones y los números que se indican en el formulario de firma. Las notificaciones se considerarán enviadas en la fecha que aparezca en el acuse de recibo o en la confirmación de entrega de paquete.

Microsoft podrá proporcionar información acerca de las fechas límite de la Inscripción y los Servicios Online por correo electrónico a los contactos que proporcione la Filial Inscrita en virtud de una Inscripción o a través de un sitio web que identifique Microsoft. La fecha de las notificaciones que se realicen por correo electrónico será la de su transmisión.

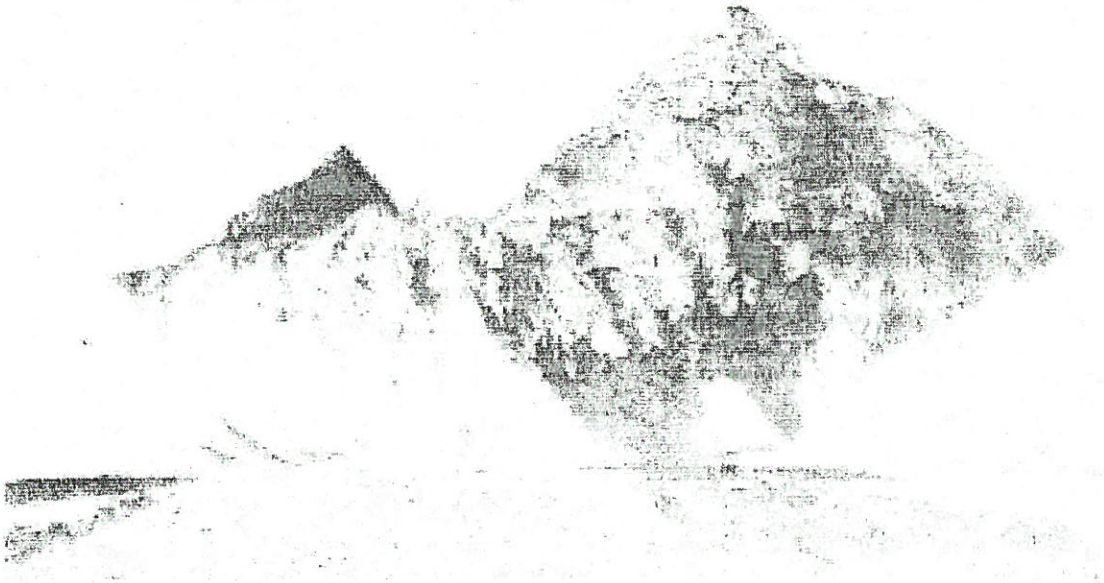
b. **Gestión e informes.** La Filial Inscrita debe proporcionar y gestionar los detalles de las cuentas (*por ejemplo*, contactos, pedidos, Licencias, descargas de software) en el sitio web del Centro de Servicios de los Programas de Licencias por Volumen de Microsoft (o en un sitio sucesor) en https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter. En la fecha de entrada en vigor del presente contrato y cualquier Inscripción, a los contactos identificados por la Filial Inscrita para este fin se les proporcionará acceso a este sitio y estos pueden autorizar a usuarios y contactos adicionales.

c. **Orden de precedencia.** En caso de conflicto entre cualquiera de los documentos indicados en este contrato que no se resuelva expresamente en los documentos, sus términos regirán en el siguiente orden de prioridad descendente: (1) el Contrato Marco, (2) este Contrato Enterprise, (3) cualquier Inscripción, (4) los Términos de Productos, (5) los Términos de los Servicios Online, (6) pedidos enviados en virtud de este contrato, y (7) cualquier otro documento de este contrato. Los términos existentes en una modificación rigen el documento modificado y cualquier modificación anterior relacionada con el mismo asunto.

d. **Moneda aplicable.** Los pagos efectuados a Microsoft se realizarán en la moneda aprobada por Microsoft para la ubicación correspondiente.

e. **Impuestos.** Si se deben pagar importes a Microsoft, los importes adeudados no incluyen los impuestos, a menos que se especifique lo contrario en la factura. El Cliente deberá pagar cualquier valor añadido, bienes y servicios, ventas, ingresos brutos u otros impuestos de transacciones, honorarios, cargos o recargos aplicables, o cualquier suplemento de costes regulado o importes similares que se deban en virtud de este contrato y que Microsoft tenga permiso para cobrar al Cliente. El Cliente también será responsable de cualquier impuesto sobre el timbre y de todos los demás impuestos aplicables que tenga la obligación legal de pagar, incluidos los impuestos que surjan de la distribución o el aprovisionamiento de Productos o Servicios Profesionales que el Cliente haga a sus Filiales. Microsoft se responsabilizará del pago de todos los impuestos sobre los ingresos netos, los impuestos por ingresos brutos establecidos en lugar de impuestos sobre la renta o los beneficios, o impuestos sobre la titularidad de propiedad.

   Si fuese obligado a retener impuestos sobre los pagos realizados a Microsoft, el Cliente podrá deducirlos del importe debido y pagarlos a la autoridad fiscal correspondiente, debiendo el Cliente obtener y entregar inmediatamente a Microsoft el justificante oficial de dichas retenciones, así como todos los demás documentos solicitados razonablemente por parte de Microsoft, para reclamar la devolución o el crédito fiscal extranjero. El Cliente se asegurará de que todos los impuestos retenidos sean los mínimos posibles en virtud de la legislación aplicable.



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Volume Licensing

Inscripción Enterprise (Directa) Government

Número de Inscripción Enterprise *A completar por Microsoft*		Número de la Inscripción anterior *A completar por el Asesor de Software o el Gestor de Cuentas de Microsoft*	

Esta Inscripción no será válida si no se adjunta a un formulario de firma.

La presente Inscripción Enterprise de Microsoft se celebra en la fecha de entrada en vigor entre las entidades identificadas en el formulario de firma. La Filial Inscrita manifiesta y garantiza que es el mismo Cliente, o una Filial del Cliente, que ha celebrado el Contrato Enterprise que se identifica en el formulario de firma.

Esta Inscripción está compuesta por: (1) estos términos y condiciones, (2) los términos del Contrato Enterprise identificados en el formulario de firma, (3) términos del Contrato Marco de Negocio de Microsoft o Contrato Marco de Negocio y Servicios de Microsoft ("Contrato Marco") identificado en el formulario de firma, (4) el Formulario de Selección de Productos, (5) la Hoja de Precios del Cliente, (6) los Términos de Productos, (7) los Términos de los Servicios en Línea, (8) cualquier formulario de Información de Contacto Complementaria, Contrato/formulario de Inscripción previo y otros formularios que se pudieran requerir, (9) los Términos y Condiciones Complementarios de los Servicios en Línea si el Contrato Marco del Cliente es una versión 2009 o anterior y la Filial Inscrita está solicitando Servicios en Línea, y (10) cualquier pedido remitido en virtud de esta Inscripción. Esta Inscripción sólo se puede celebrar en virtud de un Contrato Enterprise de 2011 o posterior. Al celebrar esta Inscripción, la Filial Inscrita acepta estar obligada por los términos y condiciones del Contrato Enterprise y el Contrato Marco.

Fecha de entrada en vigor. Si la Filial Inscrita está renovando Software Assurance o Licencias de Suscripción a partir de uno o más contratos o Inscripciones anteriores, entonces la fecha de entrada en vigor de la presente Inscripción será el día siguiente a la fecha en que expire o termine el primer contrato o la primera Inscripción. Si esta Inscripción se renueva, la fecha de entrada en vigor del periodo de renovación será el día después de la Fecha de Expiración del periodo inicial. De lo contrario, la fecha de entrada en vigor será la fecha en que Microsoft acepte esta Inscripción. Cualquier referencia a "fecha de aniversario" se refiere al aniversario de la fecha de entrada en vigor del periodo inicial o de renovación correspondiente para cada año en que esta Inscripción esté vigente.

Periodo de vigencia. El periodo inicial de esta Inscripción expirará el último día del mes, cuando transcurran treinta y seis (36) meses naturales completos a contar desde la fecha de entrada en vigor del periodo inicial. El periodo de renovación expirará treinta y seis (36) meses naturales completos después de la fecha de entrada en vigor del periodo de renovación. Cualquier referencia a "día" en esta Inscripción será un día natural.

Inscripciones anteriores. Si se está renovando Software Assurance o Licencias de Suscripción a partir de otro contrato o inscripción, el número de inscripción o contrato anterior y la fecha final se deben identificar en las casillas correspondientes arriba. Si se está renovando a partir de varios contratos o Inscripciones anteriores o se están transmitiendo detalles de Software Assurance o MSDN, se debe utilizar el formulario de Contrato/Inscripción Anterior.

Términos y Condiciones

1. Definiciones.

Los términos utilizados pero no definidos en la presente Inscripción tendrán la misma definición que la establecida en el Contrato Enterprise y en el Contrato Marco correspondiente. También se aplican las siguientes definiciones:

"Producto Adicional" es cualquier Producto identificado como tal en los Términos de Productos y elegido por la Filial Inscrita en virtud de esta Inscripción.

"Hoja de Precios del Cliente" es la declaración por escrito que se proporciona a la Filial Inscrita que contiene el pedido inicial de la Filial Inscrita y los precios asociados.

"Servicio Online Enterprise" es cualquier Servicio en Línea designado como un Servicio Online Enterprise en los Términos de Productos y elegido por la Filial Inscrita en virtud de esta Inscripción. Los Servicios Online Enterprise se considerarán como Servicios Online, salvo que se indique de otro modo.

"Producto Enterprise" es cualquier Producto de Plataforma Desktop que Microsoft designe como Producto Enterprise en los Términos de Productos y que la Filial Inscrita elija en virtud de esta Inscripción. En virtud del presente programa, las Licencias de Productos Enterprise deben obtenerse para la totalidad de los Dispositivos Cualificados y Usuarios Cualificados para toda la Empresa.

"Fecha de Expiración" es la fecha en que expira la Inscripción.

"Industry Device" (también conocido como dispositivo de línea de negocio) es cualquier dispositivo que: (1) no se puede utilizar en su configuración implementada como dispositivo informático personal de uso general (por ejemplo, ordenador), un servidor multifunción o un sustituto comercialmente viable de uno de estos sistemas y (2) solo emplea un programa de software específico de la industria o tarea (por ejemplo, un programa de diseño asistido por PC utilizado por un arquitecto o un programa de punto de venta) ("Programa de la Industria"). El dispositivo puede incluir características y funciones derivadas de software de Microsoft o de software de terceros. Si el dispositivo realiza funciones de desktop (por ejemplo, correo electrónico, procesamiento de texto, hojas de cálculo, base de datos, exploración de red o Internet, programación o finanzas personales), entonces las funciones de desktop: (1) solo se podrán utilizar con el fin de apoyar la funcionalidad del Programa de la Industria y (2) deben estar técnicamente integradas con el Programa de la Industria o emplear directivas exigidas técnicamente o una arquitectura para que funcione solo cuando se utiliza con el Programa de la Industria.

"Dispositivo Administrado" es cualquier dispositivo en el que cualquier Filial de la Empresa controle de forma directa o indirecta uno o más entornos de sistema operativo. Los ejemplos de Dispositivos Administrados se pueden encontrar en los Términos de Productos.

"Dispositivo Cualificado" es cualquier dispositivo similar que se utilice por o en beneficio de la Empresa de la Filial Inscrita y es: (1) un equipo de escritorio, un equipo portátil, una estación de trabajo o un dispositivo similar capaz de ejecutar Windows Pro localmente (en un entorno de sistema operativo físico o virtual) o (2) un dispositivo utilizado para acceder a una infraestructura de escritorio virtual ("VDI"). Los Dispositivos Cualificados no incluyen ningún dispositivo que sea: (1) designado como un servidor y no se utilice como PC, (2) un Industry Device, o (3) que no sea un Dispositivo Administrado. La Filial Inscrita, a su absoluta discreción, podrá designar cualquier dispositivo excluido anteriormente (por ejemplo, Industry Device) que se utilice por o en beneficio de la Empresa de la Filial Inscrita como un Dispositivo Cualificado para todos o un subconjunto de los Productos Enterprise o Servicios en Línea que la Filial Inscrita ha seleccionado.

"Usuario Cualificado" es una persona (por ejemplo, empleado, consultor, personal contingente) que: (1) sea un usuario de un Dispositivo Cualificado o (2) acceda a cualquier servidor de software que requiera una Licencia de Acceso Cliente de Producto Enterprise o cualquier Servicio Online Enterprise. No incluye ninguna persona que acceda a software de servidor o a un Servicio en Línea únicamente en virtud de una Licencia identificada en las exenciones de Usuario Cualificado de los Términos de Productos.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

"Licencia Reservada" es, para un Servicio en Línea identificado como elegible para "true up" en los Términos de Productos, la Licencia reservada por la Filial Inscrita antes de utilizarlo y para la cual Microsoft pondrá a disposición la activación del Servicio en Línea.

"Software" son las copias licenciadas del software de Microsoft identificadas en los Términos de Productos. El término "Software" no incluye los Servicios en Línea o los Entregables, pero puede haber Software que forme parte de un Servicio en Línea.

"Asesor de Software" es una entidad autorizada por Microsoft y designada por una Filial Inscrita para prestar asistencia previa y posterior a la transacción respecto al presente contrato.

"Derechos de Uso" son, con respecto a cualquier programa de concesión de licencias, los derechos de uso o términos de servicio de cada Producto y versión publicados para ese programa de licencias en el Sitio de Licencias por Volumen y actualizados cada cierto tiempo. Los Derechos de Uso incluyen los Términos de Licencia específicos de cada Producto, los términos del Modelo de Licencia, los Términos de Licencia Universales, los Términos de Protección de Datos y otros Términos Legales. Los Derechos de Uso sustituyen los términos de cualquier contrato de licencia de usuario final (en pantalla o de otro tipo) que acompaña a un Producto.

2. *Requisitos de pedidos.*

a. **Requisitos mínimos para pedidos.** La Empresa de la Filial Inscrita debe tener un mínimo de 500 Usuarios Cualificados o Dispositivos Cualificados. El pedido inicial debe incluir al menos 500 Licencias en un grupo de Productos único para los Productos Enterprise o los Servicios Online Enterprise.

   (i) **Compromiso Enterprise.** La Filial Inscrita debe solicitar suficientes Licencias del grupo de Productos para cada Producto Enterprise solicitado para cubrir todos los Usuarios Cualificados y/o todos los Dispositivos Cualificados. La Filial Inscrita puede optar por mezclar los Productos Enterprise y los Servicios Online Enterprise dentro de un grupo de Productos, siempre que todos los Dispositivos Cualificados que no estén cubiertos por una Licencia solo los utilicen usuarios cubiertos con una Licencia de usuario.

   (ii) **Solo Servicios Online Enterprise.** Si no se solicita ningún Producto Enterprise, la Filial Inscrita solo debe mantener un mínimo de 500 Licencias de Suscripción para los Servicios Online Enterprise.

b. **Productos Adicionales.** Cumplidos los requisitos mínimos para pedidos indicados anteriormente, la Filial Inscrita podrá solicitar Productos y Servicios Adicionales.

c. **Derechos de Uso de los Productos Enterprise.** Para los Productos Enterprise, si una nueva versión de un Producto tiene derechos de uso más restrictivos que la versión que esté vigente al inicio del periodo de vigencia inicial o del periodo de renovación correspondiente de la Inscripción, tales derechos de uso más restrictivos no se aplicarán al uso por parte de la Filial Inscrita durante ese periodo de vigencia de dicho Producto.

d. **País de uso.** La Filial Inscrita debe especificar en su pedido inicial y en cualquier pedido adicional los países en los que se utilizarán las Licencias.

e. **Asesor de Software.** Las Filiales Inscritas deben seleccionar y trabajar junto con un Asesor de Software autorizado en la ubicación de la Filial Inscrita. El Asesor de Software prestará asistencia en la elaboración del pedido y lo transmitirá a Microsoft. Microsoft puede efectuar pagos de honorarios a Asesores de Software y a otros terceros autorizados por Microsoft por prestar asistencia a las Filiales Inscritas a cambio de sus servicios de asesoramiento. Los Asesores de Software y otros terceros no tienen autoridad alguna para obligar o imponer a Microsoft ningún tipo de obligación o responsabilidad.

f. **Agregar Productos.**

   (i) **Agregar nuevos Productos no solicitados anteriormente.** Los nuevos Productos Enterprise o Servicios Online Enterprise se pueden agregar en cualquier momento al ponerse en contacto con el Gestor de Cuentas de Microsoft o el Asesor de Software. Se pueden utilizar nuevos Productos Adicionales, que no sean Servicios Online, si un

pedido se realiza en el mes en que el Producto se utilizó por primera vez. Para los Productos Adicionales que sean Servicios Online, se requiere un pedido inicial para el Servicio Online antes de su uso.

(ii) **Agregar Licencias de Productos solicitados anteriormente.** En cualquier momento se pueden agregar Licencias adicionales para Productos solicitados anteriormente que no sean Servicios en Línea, pero deben incluirse en el siguiente pedido "true up". Las Licencias adicionales para Servicios en Línea deben solicitarse antes del uso, salvo que los Servicios en Línea (1) se identifiquen como elegibles para "true up" en los Términos de Productos o (2) se incluyan como parte de otras Licencias.

g. **Requisitos de "true up".** La Filial Inscrita debe enviar un pedido "true up" anual que dé cuenta de los cambios desde el pedido inicial o el último pedido. En caso de que no haya cambios, debe enviarse una declaración de actualización en lugar de un pedido "true up".

(I) **Productos Enterprise.** Para los Productos Enterprise, la Filial Inscrita debe determinar el número de Dispositivos Cualificados y de Usuarios Cualificados (si solicita Licencias por usuarios) en el momento de realizar el pedido "true up" y debe solicitar Licencias adicionales para todos los Dispositivos Cualificados y los Usuarios Cualificados que todavía no cuentan con cobertura de las Licencias existentes, incluido cualquier Servicio Online Enterprise.

(ii) **Productos Adicionales.** En el caso de los Productos Adicionales que se hayan solicitado anteriormente en virtud de esta Inscripción, la Filial Inscrita debe determinar la cantidad máxima de Productos Adicionales utilizada desde el pedido inicial, el último pedido "true up" o la fecha de aniversario anterior, lo que ocurra en último lugar, y enviar un pedido "true up" que dé cuenta de cualquier aumento.

(iii) **Servicios Online.** En el caso de los Servicios Online identificados como elegibles para "true up" en los Términos de Productos, la Filial Inscrita puede realizar un pedido de reserva para las Licencias adicionales antes de utilizarlas, y el pago se puede aplazar hasta el siguiente pedido "true up". Microsoft proporcionará un informe de las Licencias Reservadas solicitadas y no facturadas aún a la Filial Inscrita y su Asesor de Software. Las Licencias Reservadas se facturarán de forma retroactiva al mes en que se solicitaron.

(iv) **Reducciones de Licencias de Suscripción.** La Filial Inscrita puede reducir de forma potencial la cantidad de Licencias de Suscripción en la fecha de aniversario de la Inscripción si se permite en los Términos de Productos de la siguiente manera:

1) Para las Licencias de Suscripción que forman parte de una compra para toda la Empresa, las Licencias se pueden reducir si la cantidad total de Licencias y Software Assurance para un determinado grupo cumple o excede la cantidad de Dispositivos Cualificados o Usuarios Cualificados (si se solicitan Licencias por usuario) identificados en el Formulario de Selección de Productos e incluye cualquier Dispositivo Cualificado y Usuario Cualificado añadido en cualquier pedido "true up" anterior. Las Licencias de Migración a Edición Superior y Licencias de Suscripción a complementos no se incluyen en este número total.

2) Para los Servicios Online Enterprise de un determinado grupo de Productos que no forman parte de una compra para toda la Empresa, las Licencias se pueden reducir siempre que se mantengan los requisitos mínimos del pedido inicial.

3) Para los Productos Adicionales disponibles como Licencias de Suscripción, la Filial Inscrita puede reducir las Licencias. Si el número de Licencias se reduce a cero, se cancelará el uso de la Filial Inscrita de la Licencia de Suscripción correspondiente.

Las facturas se ajustarán para reflejar todas las reducciones en las Licencias de Suscripción en la fecha de aniversario de la Inscripción del pedido "true up" y entrarán en vigor a partir de esa fecha.

(v) **Declaración de actualización.** Se debe enviar una declaración de actualización en lugar de un pedido "true up" si, a partir del pedido inicial o del último pedido "true up",

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

la Empresa de la Filial Inscrita: (1) no ha cambiado el número de Dispositivos Cualificados y Usuarios Cualificados licenciados con Productos Enterprise o Servicios en Línea Enterprise; y (2) no ha aumentado su uso de Productos Adicionales. Esta declaración de actualización debe estar firmada por un representante autorizado de la Filial Inscrita.

(vi) Periodo de pedido "true up". Microsoft debe recibir el pedido "true up" o la declaración de actualización entre sesenta (60) y treinta (30) días antes de la fecha de aniversario de cada Inscripción. El pedido "true up" o la declaración de actualización correspondiente al tercer año vence dentro de un periodo de treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración y no se aceptarán reservas de licencias dentro de este periodo de treinta (30) días. La Filial Inscrita debe enviar pedidos "true up" con más frecuencia para dar cuenta de los aumentos en el uso de los Productos, pero igualmente debe remitirse el pedido "true up" anual o la declaración de actualización durante el periodo de pedido anual.

(vii) "True up" con demora. Si el pedido "true up" o la declaración de actualización no se recibe en la fecha de vencimiento, Microsoft facturará a la Filial Inscrita todas las Licencias Reservadas no facturadas anteriormente y las reducciones de Licencias de Suscripción no se podrán notificar hasta la siguiente fecha de aniversario de la Inscripción (o hasta la renovación de la Inscripción, según corresponda).

h. **Licencias de Migración a Edición Superior.** Para las Licencias elegibles para una migración a edición superior en virtud de esta Inscripción, la Filial Inscrita puede migrar a una edición o conjunto superior de la siguiente manera:

(i) Para las Licencias de migración a edición superior incluidas en una Hoja de Precios del Cliente, la Filial Inscrita puede solicitar de acuerdo con el proceso "true up".

(ii) Si las Licencias de migración a edición superior no están incluidas en una Hoja de Precios del Cliente, la Filial Inscrita puede migrar a una edición superior inicialmente de acuerdo con el proceso descrito en la sección titulada "Agregar nuevos Productos no solicitados anteriormente", luego, para Licencias de migración a edición superior adicionales, de acuerdo con el proceso de pedido "true up".

i. **Errores administrativos.** Microsoft puede corregir errores administrativos presentes en esta Inscripción, y en cualquier documento emitido en conjunto o en virtud de la presente Inscripción, al notificar por correo electrónico y en una oportunidad razonable a la Filial Inscrita objeto de la corrección. Los errores administrativos incluyen errores menores y adiciones y omisiones involuntarias. Esta disposición no se aplica a términos sustanciales, como la identidad, la cantidad o el precio de un Producto solicitado.

j. **Verificación del cumplimiento.** Microsoft puede, a su criterio y cargo, verificar el cumplimiento de esta Inscripción tal como se establece en el Contrato Marco.

3. *Precios.*

a. **Niveles de precios.** Cada Producto se cede a un grupo de Productos como se muestra en los Términos de Productos. Los niveles de precios (A, B, C o D) se establecen de manera independiente para cada grupo. Los niveles de precios para los grupos de Productos aplicables se establecen en el Formulario de Selección de Productos.

b. **Establecimiento de precios.** Salvo por los Servicios en Línea designados en los Términos de Productos como exentos de precios fijos, los precios de la Filial Inscrita para cada Producto o Servicio solicitado se corregirán durante el periodo inicial o de renovación de la Inscripción, siempre y cuando la Filial Inscrita califique para tener el mismo nivel de precios durante todo el periodo de vigencia. Los precios y los niveles de precios se restablecerán al principio del periodo de renovación. Si la Filial Inscrita califica para un nivel de precios diferente durante el periodo inicial o de renovación correspondiente, Microsoft podrá establecer, a su discreción, un nuevo nivel de precios para futuros pedidos nuevos a solicitud de la Filial Inscrita o por iniciativa propia. Todos los cambios se basarán en las reglas de niveles de precios del Formulario de Selección de Productos.

4. *Condiciones de pago.*

a. **Condiciones de pago estándar.** Para el pedido inicial o de renovación, la Filial Inscrita podrá pagar por adelantado u optar por extender sus pagos durante el periodo de Inscripción aplicable. Si se elige fraccionar los pagos, salvo que se indique lo contrario en la Hoja de Precios del Cliente, Microsoft facturará a la Filial Inscrita en tres plazos anuales iguales. El primer plazo se facturará cuando Microsoft acepte esta Inscripción, y los plazos restantes se facturarán en cada fecha de aniversario de la Inscripción posterior. Los pedidos posteriores se facturan después de la aceptación del pedido y la Filial Inscrita puede elegir pagar anualmente o por adelantado los Servicios Online y pagar por adelantado todas las otras Licencias.

b. **Condiciones de pago ampliadas.** Las condiciones de pago ampliadas son condiciones de pago que permiten pagos mensuales, trimestrales, semestrales o pagos estructurados personalizados, así como también intervalos de pago modificado en condiciones de pago estándar ("Condiciones de Pago Ampliadas"). Según la ubicación de la Filial Inscrita, la Filial Inscrita puede tener la capacidad de solicitar Condiciones de Pago Ampliadas para un pedido.

5. *Fin de periodo de Inscripción y terminación.*

a. **Disposiciones generales.** En la Fecha de Expiración, la Filial Inscrita deberá solicitar y pagar inmediatamente Licencias de Productos que haya utilizado pero para las que no haya remitido un pedido anteriormente, salvo que se establezca lo contrario en esta Inscripción.

b. **Opción de renovación.** En la Fecha de Expiración del periodo inicial, la Filial Inscrita puede renovar los Productos y Servicios a través de la renovación de esta Inscripción por un periodo de vigencia adicional de treinta y seis (36) meses o de la firma de una nueva Inscripción. Microsoft debe recibir un Formulario de Renovación, un Formulario de Selección de Productos y un pedido de renovación en la Fecha de Expiración o antes de esta. Microsoft no rechazará ninguna renovación sin motivos razonables. Microsoft podrá realizar cambios en este programa en virtud de los cuales sea necesario que el Cliente y sus Filiales Inscritas celebren nuevos contratos y nuevas inscripciones en el momento de la renovación.

c. **Si la Filial Inscrita elige no renovar.**

(i) **Software Assurance.** Si la Filial Inscrita elige no renovar Software Assurance para algún Producto en virtud de esta Inscripción, no se permitirá que la Filial Inscrita solicite Software Assurance en el futuro sin adquirir primero una nueva Licencia con Software Assurance.

(ii) **Servicios Online elegibles para un Periodo Prorrogado.** Para los Servicios en Línea identificados como elegibles para un Periodo Prorrogado en los Términos de Productos, las siguientes opciones estarán disponibles al final del periodo inicial o del periodo de renovación de la Inscripción.

1) **Periodo Prorrogado.** Si la Filial Inscrita no renueva antes de la Fecha de Expiración, el acceso a los Servicios en Línea continuará automáticamente mes a mes por hasta un año, de acuerdo con los términos de la Inscripción ("Periodo Prorrogado"), a menos que en los Términos de Productos se designe su continuación hasta que una parte los cancele. Durante los primeros doce meses del Periodo Prorrogado, los Servicios en Línea se facturarán mensualmente de acuerdo con el precio publicado en ese momento para el nivel de precios de la Filial Inscrita a partir de la Fecha de Expiración, más un precio administrativo de un 3% A partir del primer día del treceavo mes del Periodo Prorrogado, los Servicios en Línea que continúen hasta cancelarse se facturarán de acuerdo con el precio publicado en ese momento para el nivel de precios A, más un precio administrativo de un 3 %. Durante el Periodo Prorrogado, se aplicarán los Términos de los Productos y Servicios en Línea vigentes en ese momento al uso que haga la Filial Inscrita de estos. Si la Filial Inscrita no desea un Periodo

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Prorrogado, debe enviar una solicitud a Microsoft al menos treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración.

2) **Cancelación durante Periodo Prorrogado.** En cualquier momento durante el primer año del Periodo Prorrogado, la Filial Inscrita podrá finalizar el Periodo Prorrogado mediante el envío de una notificación de cancelación para cada Servicio en Línea a Microsoft. Por lo tanto, cada parte puede finalizar el Periodo Prorrogado al proporcionar a la otra parte una notificación de cancelación para cada Servicio en Línea. La cancelación entrará en vigor al final del mes tras treinta (30) días después de que Microsoft haya recibido o emitido la notificación.

(iii) Licencias de Suscripción y Servicios Online sin un Periodo Prorrogado. Si la Filial Inscrita elige no renovar, las Licencias se cancelarán y terminarán a partir de la Fecha de Expiración. Todo soporte físico asociado se debe desinstalar y destruir y la Empresa de la Filial Inscrita debe interrumpir su uso. Microsoft podrá exigir una certificación por escrito para verificar el cumplimiento.

d. **Terminación con motivo.** Cualquier terminación con motivo de esta Inscripción estará sujeta a la sección "Terminación con motivo" del presente Contrato. Sin limitar ningún otro recurso con que Microsoft pudiera contar, si Microsoft termina esta Inscripción con motivo, todos los importes debidos en virtud de cualquier factura impaga serán inmediatamente exigibles y pagaderos.

e. **Terminación anticipada.** Si una Filial Inscrita termina su Inscripción como resultado de un incumplimiento de Microsoft, o si Microsoft termina esta Inscripción porque la Filial Inscrita dejó de ser Filial del Cliente, la Filial Inscrita tendrá las siguientes opciones para Licencias, excluidas las Licencias de Suscripción:

(i) Puede pagar inmediatamente el total del importe restante debido, lo que incluye todos los plazos, en cuyo caso, la Filial Inscrita tendrá derechos perpetuos para todas las Licencias que hubiera solicitado (para las últimas versiones de Productos solicitados en virtud de la cobertura de Software Assurance en un periodo de vigencia inicial o en periodo de renovación).

(ii) Puede pagar sólo importes debidos hasta la fecha de terminación, en cuyo caso la Filial Inscrita tendrá Licencias perpetuas (para las últimas versiones de Productos solicitados en virtud de la cobertura de Software Assurance en un periodo de vigencia inicial o en periodo de renovación) para (1) todas las copias de Productos para los cuales el pago se ha realizado completamente y (2) un número proporcional de copias de Productos que ha solicitado para las que se ha realizado el pago.

En el caso de las Licencias de Suscripción, en caso de un incumplimiento de Microsoft, o si Microsoft finaliza un Servicio en Línea por motivos regulatorios, la Filial Inscrita recibirá el abono de cualquier importe pagado por anticipado para el periodo posterior a la terminación.

Detalles de la Inscripción

1. Empresa de la Filial Inscrita.

a. Identifique qué Filiales se incluyen en la Empresa (obligatorio). Las Filiales deben ser personas jurídicas separadas, no departamentos, divisiones o unidades de negocio.

Marque **una sola casilla** en esta sección. Si no se marca ninguna casilla, Microsoft considerará que la Empresa incluye solo la Filial Inscrita. Si se marca más de una casilla, Microsoft considerará que la Empresa incluye el mayor número de Filiales.

☐ Solo la Filial Inscrita

☒ La Filial Inscrita y todas las Filiales

☐ La Filial Inscrita y las siguientes Filiales (identifique solo las filiales específicas que se deben incluir si no se van a incluir todas las Filiales en la Empresa):

☐ La Filial Inscrita y todas las Filiales, excluidas las siguientes:

b. Indique si la Empresa de la Filial Inscrita va a incluir a todas las Filiales nuevas adquiridas después del inicio de esta Inscripción. Incluirá Filiales futuras

2. Información de contacto.

Cada parte notificará por escrito a la otra sobre cualquier cambio en la información de la(s) siguiente(s) página(s) de información de contacto. El asterisco (*) indica que es obligatorio completar ese campo. Al facilitar información de contacto, la Filial Inscrita consiente que dicha información se utilice para la administración de la presente Inscripción por parte de Microsoft, sus Filiales y otras partes que colaboren con Microsoft en la administración de la presente Inscripción. La información personal que se proporcione en relación con la presente Inscripción se utilizará y protegerá de acuerdo con la declaración de privacidad disponible en https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter.

a. **Contacto principal.** Este contacto es el contacto principal de la Inscripción desde dentro de la Empresa de la Filial Inscrita. Este contacto es además un Administrador Online del Centro de Servicios de Licencias por Volumen y podrá conceder acceso online a otros. El contacto principal será el contacto predeterminado para todos los fines, salvo que se identifiquen contactos independientes para fines específicos.

Nombre de la entidad (debe ser el nombre de una persona jurídica)* INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Nombre de contacto: Nombre* Iván Arturo **Apellido*** Franco García
Dirección de correo electrónico de contacto* ivan.franco@imss.gob.mx
Dirección* Av. Paseo de la Reforma 476, Col. Juarez, Del. Cuauhtemoc
Ciudad* Ciudad de Mexico
Código postal* 06600

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

País* Mexico
Teléfono 5238-2700 ext 12080
Número de identificación fiscal IMS-421231-I45
** campo obligatorio*

b. **Contacto para notificaciones y Administrador Online.** Este contacto (1) recibe las notificaciones contractuales, (2) es el Administrador en Línea del Centro de Servicios de Licencias por Volumen y puede otorgar acceso online a otros, y (3) está autorizado para solicitar Licencias Reservadas de los Servicios en Línea elegibles, lo que incluye la incorporación o reasignación de Licencias y la migración a una edición superior antes de un pedido "true-up".

☒ Igual que el contacto principal (valor predeterminado si a continuación no se proporciona información, incluso si no está marcada la casilla)
Nombre de contacto: Nombre* **Apellido***
Dirección de correo electrónico de contacto*
Dirección*
Localidad*
Código postal*
País*
Teléfono
NIF
Preferencia de idioma. Elija el idioma para las notificaciones: Español
☐ Este contacto es un tercero (no la Filial Inscrita). Advertencia: este contacto recibe información personal del Cliente y de sus Filiales.
** campo obligatorio*

c. **Contacto de facturación.** Este es el contacto al que Microsoft enviará las facturas y cualquier información de exención fiscal necesaria para que Microsoft procese las facturas. También es posible comunicarse con el contacto de Facturación por asuntos relacionados con un pedido de adquisición u otras consultas de facturación.

Nombre de la entidad INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Nombre del contacto administrativo: Nombre* Iván Arturo **Apellido*** Franco García
Dirección de correo electrónico del contacto administrativo*
ivan.franco@imss.gob.mx
Dirección* Av. Paseo de la Reforma 476, Col. Juarez, Del. Cuauhtemoc
Localidad* Ciudad de Mexico
Código postal* 06600
País* Mexico
Teléfono 5238-2700 ext 12080
** campo obligatorio*

d. **Gestor de Servicios Online.** Este contacto está autorizado para (1) gestionar los Servicios en Línea solicitados en virtud de la Inscripción y (2) reservar Licencias para Servicios en Línea elegibles, incluyendo la adición y reasignación de Licencias y la migración a una edición superior antes de un pedido "true up".

☒ Igual que el contacto para notificaciones y el Administrador en Línea (valor predeterminado si a continuación no se proporciona información, incluso si no está marcada la casilla)
Nombre de contacto: Nombre* **Apellido***
Dirección de correo electrónico de contacto*
Teléfono
☐ Este contacto es de una organización de tercero (no la entidad). Advertencia: este contacto recibe información personal de la entidad.
** campo obligatorio*

e. **Información del Asesor de Software.** El Contacto de Asesor de Software para esta Inscripción es:

Nombre de la empresa del Asesor de Software* Datavision Digital S.A de C.V

Dirección (no se aceptan apartados postales)* [redacted]

Localidad* [redacted]
Código postal* [redacted]
País* [redacted]
Nombre de contacto* [redacted]
Teléfono [redacted]
Dirección de correo electrónico de contacto* [redacted]
** campo obligatorio*

Al firmar a continuación, el Asesor de Software identificado anteriormente confirma que toda la información entregada en la presente Inscripción es correcta.

Firma* _____

Nombre en letra de imprenta*
Titularidad en letra de imprenta*
Fecha*

** campo obligatorio*

Cambio de Asesor de Software. Si Microsoft o el Asesor de Software deciden interrumpir su relación comercial recíproca, la Filial Inscrita deberá elegir un Asesor de Software sustituto. Si la Filial Inscrita o el Asesor de Software desean dar por concluida la relación, la parte que dé este paso deberá notificárselo por escrito a Microsoft y a la otra parte mediante un formulario proporcionado por Microsoft que se remitirá con al menos noventa (90) días de antelación con respecto a la fecha en que dicho cambio deba entrar en vigor.

f. Si la Filial Inscrita requiere un contacto independiente para cualquiera de lo siguiente, se debe adjuntar el Formulario de Información de Contacto Complementaria. *En otro caso, el contacto para notificaciones y el Administrador en Línea serán los predeterminados.*

(i) Contacto para notificaciones adicionales
(ii) Gestor de Software Assurance
(iii) Gestor de las suscripciones
(iv) Contacto de Customer Support Manager (CSM)

3. *Financiamiento.*

¿Alguna adquisición bajo esta Inscripción se financia mediante MS Financing? ☐ Sí, ☒ No.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DOMICILIO, CIUDAD, C.P, NOMBRE, TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO, 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft | Volume Licensing

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Microsoft Volume Licensing - Customer Price Sheet - Preliminary

Quote Number:	1027905.002	Billing currency:	USD
Creation Date:	12/28/2020	Term Of Agreement:	1 Years
Effective Duration:	30 days	Opportunity ID:	
Enrollment Number:		Payment Schedule:	Annual
Language:	English (United States)		
Price List Month:	February 2020		

Direct Enterprise Enrollment - New Quote

Customer Contact

Iván Arturo Franco García
Phone: 5238-2700 ext 12080
Fax:
ivan.franco@imss.gob.mx

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Av. Paseo de la Reforma 476, Col. Juarez, Del. Cuauhtemoc
Ciudad de Mexico, Mexico, 06600

Partner Contact(s)

Software Advisor

[redacted]
Phone: [redacted]
Fax: [redacted]

[redacted]

Microsoft Contact

[redacted]

[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DOMICILIO, CIUDAD, C.P., NOMBRE, TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO, 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

Quote Summary	
Description	Total (USD)
Customer Earned Price (1 Years)	31,177,385.13
Total Credit Amount	0.00
Total Annual Payment Year 1	31,177,385.13

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

W0;PLSS0;B2;G0;Y1;R2;TL0;P6;BD1;BL10;BDSL0;BM0;BE0;E0;BV0;BDGM0;BOGM0

SECTION 1 - Licenses and Software Assurance					
		Pricing & Usage Year 1			
Product Description	Part Number	Net Unit Price (USD)	License Quantity	Usage Country	Extended Amount (USD)
Licencias Line of Business					
CoreCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	W06-00022	166.24	45,000	Mexico	7,480,800.00
Licencias On Premise y Exchange					
CoreCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	W06-00445	214.57	43,558	Mexico	9,345,240.06
Additional Products					
VisioStd ALNG LicSAPk MVL	D86-01175	237.96	195	Mexico	46,402.20
VSEntSubMSDN ALNG LicSAPk MVL	MX3-00115	4,893.23	15	Mexico	73,396.45
CISSteDCCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9GS-00128	6,588.63	28	Mexico	184,481.64
CISSteStdCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9GA-00308	1,427.26	1,436	Mexico	2,049,545.36
ExchgSvrEnt ALNG LicSAPk MVL	395-02412	3,610.11	16	Mexico	57,761.76
IdentityMgrCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	NK7-00065	12.28	5,000	Mexico	61,400.00
Premier ALNG ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct Fndtn	H51-00017	22,140.00	1	Mexico	22,140.00
Premier ALNG ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct AddOn	H51-00011	27,055.78	1	Mexico	27,055.78
SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	H04-00232	6,058.44	8	Mexico	48,467.52
SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7JQ-00341	11,136.12	121	Mexico	1,347,712.52
SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7NQ-00302	2,904.65	1,596	Mexico	4,635,821.40
WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9EM-00265	787.42	16	Mexico	12,596.72
Total Year 1 Payment					**25,391,825.41**
Invoice Date: Enrollment Effective Date or if received after Enrollment Effective Date upon our acceptance					
TOTAL SECTION 1 VALUE YEAR 1					**25,391,825.41**

SECTION 2 - Monthly Subscriptions

Price & Usage Year 1

Product Description	Part Number	Usage Indicator	Usage Start Date	Unit of Measure	Unit Quantity	Net Unit Price (USD)	License Quantity	Usage Country	Extended Amount (USD)
Office ES									
CoreCALBridgeO365 ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-12414	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	1.70	31,442	Mexico	641,416.80
O365E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10842	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	12.45	31,442	Mexico	4,697,434.80
Windows									
WinE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10787	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	3.87	724	Mexico	33,622.56
Additional Products									
Azure prepayment	6QK-00001	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	100.00	94	Mexico	112,800.00
Dyn365ECstmrSrvc ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	DDW-00003	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	50.16	170	Mexico	102,326.40
Dyn365ETeamMembers ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	MTH-00001	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	4.22	2,438	Mexico	123,460.32
IntuneUSL4addOn ALNG SubsVL MVL PerUsr	U7U-00001	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	2.08	800	Mexico	19,968.00
Phone Sys ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	LK6-00004	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	5.98	1	Mexico	71.76
Project Plan3 Shared All Lng Subs VL MVL Per User	7LS-00002	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	17.95	100	Mexico	21,540.00
ProjectPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	TRS-00002	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	5.98	100	Mexico	7,176.00
ProjectPlan5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	7SY-00002	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	32.91	25	Mexico	9,873.00
PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	NK4-00002	Adjustable	1/1/2021	Monthly	12	6.72	172	Mexico	13,870.08
Total Year 1 Payment									5,783,559.72

Invoice Date: Enrollment Effective Date or if received after Enrollment Effective Date upon our acceptance

TOTAL SECTION 2 VALUE YEAR 1	5,783,559.72
TOTAL DEAL VALUE YEAR 1	6,177,334.13

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Future Pricing

Enterprise Products

Product Description	Part Number	Pricing Information		
		Net Unit True up Price (USD)		
True-Ups - Licencias Line of Business Products		Year 1 - Payment 1	Year 2 - Payment 1	Year 3 - Payment 1
CoreCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	W06-00022	-	-	146.45
		Net Unit True up Price (USD)		
True-Ups - Licencias On Premise y Exchange Products		Year 1 - Payment 1	Year 2 - Payment 1	Year 3 - Payment 1
CoreCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	W06-00445	-	-	169.00
Online Services - Oficina E3 Products		Net Unit Price (USD)/ Month		
CoreCALBridgeO365 ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-12414			1.70
Online Services - Windows Products		Net Unit Price (USD)/ Month		
WinE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10787			3.87

Enterprises Online Services

Product Description	Part Number	Net Unit Price(USD) / Month
Rights Monthly - Oficina E3 Online Services		
O365E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10842	12.45

Additional Products

Product Description	Part Number	Pricing Information		
		Net Unit True up Price (USD)		
TrueUps		Year 1 - Payment 1	Year 2 - Payment 1	Year 3 - Payment 1
VisioStd ALNG LicSAPk MVL	D86-01175	-	-	203.34
VSEntSubMSDN ALNG LicSAPk MVL	MX3-00115	-	-	4,180.56
OSSteDCCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9GS-00128	-	-	5,910.24
OSSteStdCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9GA-00308	-	-	1,280.22
ExchgSvrEnt ALNG LicSAPk MVL	395-02412	-	-	3,238.26
IdentityMgrCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	NK7-00065	-	-	12.96
Premier ALNG ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct AddOn	H51-00011	-	-	4,203.96
Premier ALNG ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct AddOn FndtnlaStd	H51-00251	-	-	22,530.12
SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	H04-00232	-	-	5,434.44
SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7JQ-00341	-	-	9,990.96
SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7NQ-00302	-	-	2,605.50
WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9EM-00265	-	-	706.32

Additional Online Products

Product Description	Part Number	Pricing Information
Online Services		Unit Unit Price (USD)/ Month
Dyn365ECstmrSrvc ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	DDW-00003	50.16
Dyn365ETeamMembers ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	MTH-00001	4.22
ImunUSLAddOn ALNG SubsVL MVL PerUsr	U7U-00001	2.08

Phone Sys ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	LK6-00004	5.98
Project Plan3 Shared All Lng Subs VL MVL Per User	7LS-00002	17.95
ProjectPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	TRS-00002	7.48
ProjectPlan5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	7SY-00002	32.91
PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	NK4-00002	6.72

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

MG:PLSS0;B2;G0;Y1;R2;TL0;P9;SD1;BL10;BOSL0;BM0;BE0;E0;BV0;BDGM0;BOGM0

Product Notes
Note 1: If the payment structure is changed, the list price may not reflect the actual list price but may be updated to reflect the payment structure chosen.
Note 2: Purchase Orders should include taxes where applicable.
Note 3: For Monthly Subscription Licenses, including Online Services, Total Extended Amount will be calculated to reflect Monthly Net Unit Price multiplied by Months Remaining multiplied by License Quantity. If the Usage Date changes to a later date which impacts Months Remaining, this Extended Amount will be used to reflect this proration for any month invoiced after the 15th of that month. The Usage Start Date only applies to the initial Pricing and Usage period. Subsequent Pricing and Usage periods align to continue coverage until the end of the subscription term.
Note 4: True-ups are only applicable to Enterprise Products, eligible Enterprise Online Services and Additional Products (including eligible Online Services but not Service Offerings).
Note 5: Future Monthly Subscription pricing is expressed in monthly terms to support pro-ration of months remaining in the Enrollment based on usage date of order. Online Services must be ordered prior to deployment, except where permitted through License Reservation for those Online Services eligible for the true-up or annual order process.
Note 6: For Online Services eligible for true-up or annual order processes, the true-up or annual order must reflect the date of any License Reservations. License Reservations are available through the Volume Licensing Service Center at: http://www.microsoft.com/licensing/servicecenter/default.aspx.
Note 7: The AppFabric Cache part numbers are all priced and reported in discrete 128 MB increments, regardless of the actual size of the cache. For example, if Enrolled Affiliate's Enterprise utilizes a 1 GB cache for a complete month, Enrolled Affiliate <Reseller for Indirect> will be charged eight times the Monthly Net Unit Price. Similarly, if Enrolled Affiliate's Enterprise utilizes a 4 GB cache for an entire month, Enrolled Affiliate <Reseller for Indirect> will be charged 32 times the Monthly Net Unit Price.
Note 8: For individual Microsoft Azure Services, Microsoft may lower prices during the Enrollment term. If Customer Price Sheet indicates a higher price than the then-current price, Microsoft may give the lower price(s) during the period they are in effect. The lower price(s) will be indicated in the applicable price list for the Enterprise offering and on the Microsoft Azure Enterprise Portal.
Note 9: For on-premises Subscription Licenses, true-up order must reflect the correct Usage Date when incremental Product quantity was first used or Qualified Devices/Users (if applicable) were added.
Note 10: Microsoft Professional Services: If no Professional Services support SKU is listed on this Price Sheet, Customer acknowledges that such support is not included in this Enterprise Agreement.
Note 11: The purchase of Services for which Enrolled Affiliate is invoiced under these terms and conditions is strictly at Enrolled Affiliate's option. Enrolled Affiliate understands there is no obligation to purchase Services from Microsoft. Enrolled Affiliate further understands that the price of Services purchased from Microsoft is the same regardless of whether Customer chooses to license Microsoft software under Customer's Enterprise Agreement or through any other Microsoft Services channel.
Note 12: For Monthly Subscription Licenses including Online Services, Total Extended Amount will be prorated to reflect Monthly Unit Price multiplied by Months Remaining multiplied by License Quantity. If the Usage Date changes to a later date which impacts Months Remaining, this Extended Amount will be reduced to reflect this proration.

Terms and Conditions
The above pricing is preliminary, and intended **for discussion purposes only**. All pricing and other terms are subject to change at any time by us until execution and delivery by all parties of the final enrollment and all other necessary legal documentation. If the above pricing is acceptable to INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL , INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL must communicate this to us **within 30 days from the date above**. Prices do not include any applicable taxes, duties, or tariffs. Your enrollment will contain a description of your payment terms.
Unless otherwise indicated on the Customer Price Sheet, Microsoft will invoice Enrolled Affiliate in 3 equal annual installments. The first installment will be invoiced upon acceptance of the Enrollment, and thereafter on the anniversary of the Enrollment.

Delivery and Payment Terms: Subject to Microsoft's review of Enrolled Affiliate's financial condition and overall creditworthiness, all amounts will be due and owing within 60 calendar days of the date of Microsoft's invoice. This payment due date is specified on the invoice. The terms of any extension of credit under this Enrollment may be revised or withdrawn at any time upon Microsoft's written notice and non-payment within payment terms may result in the Enrolled Affiliate's Enrollment being placed on hold or terminated. Microsoft may, at its option, assess a finance charge of the lesser of 1% per month, or part thereof, or the highest amount allowed by law on all past due amounts from the first day the amount is past due until the amount is paid in full, and will be payable on demand. Enrolled Affiliate must make all payments in the form of bank wire transfers or electronic funds transfers to the Microsoft Affiliate on the signature form through an automated clearinghouse with electronic remittance detail, in accordance with the payment instructions Microsoft provides on its invoice to Enrolled Affiliate.
PLEASE NOTE: At the start of each term of an Enrollment, price levels are established for that term based upon terms in the applicable Agreement and Enrollment. For Direct Enrollments, final pricing is established by the licensing Microsoft affiliate based on the applicable price levels and other factors. For Indirect Enrollments, final pricing is established by the Customer's reseller based on the applicable price levels and other factors. Therefore, Customers should not expect to receive the same pricing across different Enrollments, particularly when the Enrollments are under different channel models (Direct and Indirect). If an Affiliate is not included under this Enrollment, but signs a separate Enrollment, that Affiliate may be subject to pricing other than what has been established in this Enrollment. While the payment on an initial order and any order for Online Services may be spread annually across the term of the Enrollment, any subsequent additional product and true-up orders for License & Software Assurance are invoiced in total unless otherwise specified.
Method for determining Enrolled Affiliate's price levels is described in the Agreement and Enrollment.
The Customer Price Sheet is **confidential** between the licensing Microsoft Affiliate and Enrolled Affiliate. However, Enrolled Affiliate must provide the signed final Customer Price Sheet to Enrolled Affiliate's Software Advisor. The Software Advisor will in turn submit the Customer Price Sheet along with the complete and signed Enrollment to the Microsoft Affiliate to process for billing.
After a Customer with on-premises Product Licenses transitions to Online Services, the Customer may, at Customer's option transition back to their original Product Licenses. If you wish to transition back to your on-premises Product License, please contact your Account Manager, License Advisor, or Reseller for assistance.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Volume Licensing

Formulario de Firma del Programa

Número de MBA/MBSA	
Número de contrato	

IMSSEA-2021

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

A los efectos de este formulario, se entenderá por "Cliente" la entidad abajo firmante, la Filial Inscrita, el Socio de Entidades Gubernamentales, la Institución o cualquier otra parte que celebre un contrato en el marco de un programa de licencias por volumen.

Este formulario de firma y todos los documentos contractuales indicados en la siguiente tabla se celebran entre el Cliente y la Filial de Microsoft que suscribe, en la fecha de entrada en vigor identificada a continuación.

Documento contractual	Número o código
Microsoft Business and Services Agreement	X20-10009
Contrato Enterprise	X20-10137
<Seleccionar Contrato>	Número o código del documento
<Seleccionar Contrato>	Número o código del documento
<Seleccionar Contrato>	Número o código del documento
Inscripción Enterprise	X20-10407
<Seleccionar Inscripción/Registro>	Número o código del documento
<Seleccionar Inscripción/Registro>	Número o código del documento
<Seleccionar Inscripción/Registro>	Número o código del documento
<Seleccionar Inscripción/Registro>	Número o código del documento
Hoja de Precios	1027905.002
Formato de Selección de Producto	1027905.002_PSF
Enmiendas	CTM-CTC-OTC,M23,CTM-CTC-CTL- IMSSEA-2021(New)
Descripción del documento	Número o código del documento
Descripción del documento	Número o código del documento

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

Cliente
Nombre de la entidad (debe ser un nombre de una persona jurídica)* INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Firma* _____
Nombre y Apellido en letra de imprenta*
Cargo en letra de imprenta
Fecha de firma*
NIF IMS-421231-I45

** campo obligatorio*

Filial de Microsoft
Microsoft Corporation
Firma _____
Nombre y Apellido en letra de imprenta Alejandro Martinez R.
Cargo en letra de imprenta Apoderado
Fecha de firma 12 Mzo 2021 (fecha de ratificación por la Filial de Microsoft)
Fecha de Entrada en Vigor del Contrato (puede ser diferente de la fecha de firma de Microsoft)

Opcional: Firma de Segundo Cliente o de Outsourcer (si corresponde)

Cliente
Nombre de la entidad (debe ser un nombre de una persona jurídica)*
Firma* _____
Nombre y Apellido en letra de imprenta*
Cargo en letra de imprenta
Fecha de firma*

** campo obligatorio*

Outsourcer
Nombre de la entidad (debe ser un nombre de una persona jurídica)*
Firma* _____
Nombre y Apellido en letra de imprenta*
Cargo en letra de imprenta
Fecha de firma*

** campo obligatorio*

Si el Cliente necesita contactos adicionales o tiene que comunicar varias Inscripciones anteriores, incluya los formularios adecuados junto con este formulario de firma.

Una vez que el Cliente haya firmado este formulario de firma, debe enviarlo junto con los Documentos Contractuales al socio de canal del Cliente o al gestor de cuentas de Microsoft.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

Microsoft Corporation
Dept. 551, Volume Licensing
6880 Sierra Center Parkway
Reno, Nevada 89511
USA



Microsoft Volume Licensing

Declaración de Actualización Enterprise

Número de Contrato Enterprise
Número de Inscripción
Nombre de la Compañía

De acuerdo con los términos del Contrato Enterprise y a la Inscripción de la entidad, se debe enviar un pedido "true up" en cada aniversario de la Inscripción (incluso en el momento de la expiración de la Inscripción y con anterioridad a cualquier renovación) para dar cuenta de aumentos en la cantidad de Licencias para:

a. Dispositivos o Desktops Cualificados, o Usuarios Cualificados
b. Servicios Online (si se permite)
c. Productos Adicionales solicitados anteriormente
d. Productos incluidos en la Inscripción para Servidor y Nube o Enrollment for Core Infrastructure
e. Productos incluidos en Enrollment for Application Platform En el caso de Productos seleccionados con la opción "true up" de tres (3) años, se debe realizar el pedido "true up" solo en el momento de la expiración de la inscripción y con anterioridad a la renovación.

Si la Entidad ha solicitado cantidades adicionales desde su último aniversario de la Inscripción, este pedido "true up" anual seguirá siendo obligatorio. La Entidad debe presentar una Declaración de Actualización Enterprise por cada aniversario en el que no haya habido ningún aumento de las cantidades de Licencias requeridas según lo descrito anteriormente.

☐ Al marcar esta casilla, la entidad confirma que en virtud de la Inscripción mencionada anteriormente, no ha habido ningún aumento en el número de Licencias requeridas que aún no se hayan solicitado en Pedidos "True Up" realizados anteriormente. La Entidad comprende que es responsabilidad de la entidad asegurarse de que todas las Licencias instaladas se utilicen de acuerdo con el Contrato Enterprise y la Inscripción expuestos anteriormente.

Seleccione el año correspondiente para esta Declaración de actualización: <Elija una opción>

Cliente o Socio de Entidades Gubernamentales (según corresponda)
Nombre de la Entidad*
Firma*
Nombre en letra de imprenta*
Cargo en letra de imprenta*
Fecha de firma*

*** indica campo obligatorio**

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Volume Licensing

Addendum de Entidad Pública Cualificada

Este Addendum de Entidad Pública Cualificada modifica los términos del Contrato Select o Select Plus ("Contrato"), Enterprise o Enterprise Subscription ("Contrato") de la siguiente forma:

1. *Se agrega la siguiente definición:*

"Entidad Elegible" se refiere a una entidad del sector público que cumple con los criterios estipulados en http://www.microsoft.com/licensing/contracts en el documento titulado "Definición de Elegibilidad Gubernamental de Microsoft".

2. *Las definiciones de "Cliente" y "Filial" se modifican de la siguiente forma:*

Cuando se utiliza en este Contrato o Inscripción, según corresponda, "Cliente" se refiere a la Entidad Elegible que firma este Contrato/Inscripción con Microsoft, y la definición de "Filial", según se establece en el Contrato Marco, se modifica para incluir solamente Entidades Elegibles ubicadas en el mismo país que la Entidad Elegible que firma este Contrato/Inscripción, según corresponda, con Microsoft.

3. *La sección Requisitos Mínimos del Pedido del Contrato se modifica de la siguiente forma:*

Independientemente de cualquier estipulación en sentido contrario en el Contrato, una Empresa de la Entidad Elegible debe tener como mínimo 250 Usuarios o Dispositivos Cualificados y, en el caso de los Productos Enterprise o los Servicios en Línea Enterprise, su pedido inicial debe incluir como mínimo 250 Licencias de un grupo de Productos. Si no se solicita ningún Producto Enterprise, una Entidad Elegible solo debe mantener un mínimo de 250 Licencias de Suscripción para los Servicios en Línea Enterprise.

4. *Se agrega la siguiente disposición de precios:*

El Cliente manifiesta que él y sus Filiales son Entidades Elegibles. Como Entidad Elegible, el Cliente puede recibir el nivel de precios D para todos los Productos y grupos en virtud del presente Contrato/Inscripción, según corresponda.

5. *Se agregó la siguiente disposición "Cancelación de mitad de periodo por no asignación de fondos":*

Terminación de la Inscripción: no asignación de fondos. Sujeto a las disposiciones de la sección titulada "Efecto de la terminación o expiración", un Cliente o una Filial Inscrita podrá terminar un Contrato o una Inscripción sin responsabilidad, sanción o mayor obligación de pagar si los fondos para hacer pagos en virtud del Contrato o la Inscripción no son asignados para dicho propósito.

Efecto de la terminación. Tras la terminación de cualquier Inscripción, la Filial Inscrita debe solicitar Licencias para todas las copias de los Productos que la Filial Inscrita o sus Filiales hayan ejecutado en virtud de la presente Inscripción y para las cuales la Filial Inscrita no haya remitido previamente un pedido. Salvo por lo que se establece en el párrafo siguiente, en caso de terminación, todos los plazos del precio de compra impagos de cualquier Licencia serán inmediatamente exigibles y pagaderos, y la Filial Inscrita tendrá derecho a Licencias perpetuas solo después de que se hayan realizado todos esos pagos.

Terminación anticipada. Si el Cliente o la Filial Inscrita termina una Inscripción por no asignación de fondos o Microsoft termina una Inscripción por no pago debido a la no asignación de fondos del Cliente o la Filial Inscrita, entonces el Cliente o la Filial Inscrita tendrá las siguientes opciones:

a. puede pagar de inmediato el importe debido del total restante, incluidos todos los plazos, en cuyo caso la Filial Inscrita obtendrá Licencias perpetuas para todas las copias de los Productos que ha solicitado; o

b. puede abonar sólo los importes debidos en el momento de la fecha de terminación, en cuyo caso la Filial Inscrita tendrá Licencias perpetuas para (1) todas las copias de todos los Productos que ya ha pagado en su totalidad, y (2) el número de copias de los Productos que haya solicitado (incluyendo la última versión de los Productos solicitados en virtud de la cobertura de Software Assurance durante un periodo inicial o un periodo de renovación) y cuyo pago haya sido efectuado a plazos, el número de copias que sea proporcional al total de pagos efectuados frente a los importes debidos del total si la terminación anticipada no hubiese sucedido.

6. *Donde "Periodo ampliado" está disponible para los Servicios Online elegibles, se agrega lo siguiente:*

La Filial Inscrita no tendrá automáticamente un Periodo Prorrogado. Si la Filial Inscrita desea un Periodo Prorrogado, la Filial Inscrita puede enviar una solicitud a Microsoft. Microsoft debe recibir la solicitud al menos treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración.

7. *Se agrega la siguiente disposición:*

Desastre natural. En caso de catástrofe natural, Microsoft puede proporcionar asistencia o derechos adicionales publicándolos en http://www.microsoft.com en el momento en que se produzcan.

8. *La siguiente "Disposición de sobreasignación" se modifica:*

La Disposición de sobreasignación no se aplica a los clientes del Sector Público.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft

Anexo 8

Descripción de Soporte Premier de Microsoft, Programa de Tarifas y Contactos designados

Este Anexo de Descripción de Soporte Premier de Microsoft, Programa de Tarifas y Contactos designados, compone de los términos y condiciones y las disposiciones del Contracto de Microsoft referencia 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 CORPORATION
Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en letra imprenta)	Nombre de la persona que firma (en letra imprenta) Alejandro Martinez R.
Fecha	Fecha 12 MZO 2024
Este Anexo entrará en vigor el 01 de Marzo de 2021 (la "Fecha de Entrada en Vigor") y vencerá en 31 de diciembre de 2021 (la "Fecha de Vencimiento").	

1. Descripción de los Servicios.

Consulte la Descripción de Servicios de Enterprise Services ("Descripción de Servicios") que el Proveedor publica cada cierto tiempo en www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services_description.aspx . La Descripción de Servicios en vigor a la fecha de entrada en vigor de este Anexo, se incorporará en relación con los servicios especificados en esta sección.

2. Tratamiento de datos.

"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.

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 Orden de Trabajo y disponible en el Sitio de Licencias por Volumen en https://aka.ms/ProfessionalServicesDPA se incorpora al presente documento mediante esta referencia. Las limitaciones o exclusiones en el Contrato que se aplican a la limitación de responsabilidad derivadas de las obligaciones de confidencialidad de cada una de las partes se aplicarán a los Datos de los Servicios Profesionales de igual forma que se aplican a los Datos del Cliente.

3. Programa de tarifas.

La "Dependencia o Entidad" pagará al "Proveedor" las cantidades que se indican para cada componente de Soporte Premier en la siguiente tabla:

Nombre del Paquete	Cantidad
IMSS_PREMIER BASE 0	1
Componentes	
Problem Resolution Hours	30 horas
Support Account Management	90 horas
Total horas	120
Precio	$22,140.00 USD

Nombre del Paquete	Cantidad
IMSS_ADD-ON PROACTIVE	1
Componentes	
Revisión de Salud y Riesgo -RAP as a Service - Generic	1
Actividades de Remediación- Remediation - Side by Side	1
Taller de transferencia de conocimiento- Custom Proactive Onsite 5	1
Total horas	40
Precio	$ 27,055.78
Total Soporte Premier 1/ene/2021 – 31/dic/2021	$ 49,195.78 USD

El importe total del Soporte Premier contratado es de **$ 49,195.78 USD** (cuarenta y nueve mil ciento noventa y cinco dólares de los Estados Unidos de América 78/100).

Prerrequisitos y Supuestos

La prestación del Soporte en virtud de esta descripción de Soporte está basada en los siguientes Prerrequisitos y Supuestos:

a. Para el servicio de horas PRS o Servicio de Resolución de Problemas se considerarán los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Objetivo	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 de respuesta en 1 hora o menos
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 de respuesta en 1 hora o menos
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 de respuesta en 2 horas o menos
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 de respuesta en 4 horas o menos

b. Todo el Soporte se prestará a distancia, a menos que se establezca de otra forma por escrito. El documento denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados" describirá el soporte que se prestará en cada una de las ubicaciones de la Dependencia o Entidad. El detalle de la descripción de servicios se encuentra en el Anexo 2.1 Servicios de Empresa de Microsoft. Descripción de Servicios.

c. Todo el soporte se prestará en español o inglés, a menos que se las partes acuerden de otra forma por escrito.

d. Microsoft ofrece soporte para todas las versiones de productos de Microsoft lanzados al mercado a disposición del público identificados en la "Lista de Productos" que Microsoft publica periódicamente en Internet, en http://microsoft.com/licensing/contracts (o en un sitio identificado por Microsoft), a menos que se estipule de otra manera en el documento denominado Programa de Tarifas y Contactos Designados, o que se excluyan específicamente en el sitio web de Microsoft Premier Online. El Soporte de Revisiones que no esté relacionadas con temas de seguridad, no estará disponible para los productos de Microsoft que hayan entrado en la Fase Extendida de Soporte, como se define en http://support.microsoft.com/lifecycle, a menos que la Dependencia o Entidad contrate dicho soporte.

e. Microsoft no proporciona soporte para productos de versiones anteriores y beta, salvo si se determina lo contrario en el documento denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados".

f. Todo el soporte, incluido el Soporte adicional contratados durante la vigencia de un contrato de Soporte Premier, se perderá si no se usa durante la vigencia de dicho contrato.

g. La Asistencia de Soporte depende de la disponibilidad de los recursos.

h. Si la Dependencia o Entidad lo solicita, Microsoft podrá conectarse a su sistema por medio de una conexión remota para analizar los problemas. El personal de Microsoft se conectará exclusivamente a los sistemas que la Dependencia o Entidad autorice para usar asistencia de conexión remota; la Dependencia o Entidad debe proporcionar el acceso correspondiente y equipo necesario.

i. Si la Dependencia o Entidad solicita la cancelación de un soporte programado anteriormente, Microsoft puede elegir deducir una tarifa de cancelación de hasta cien por ciento (100%) del precio del soporte, si la notificación de cancelación o reprogramación se comunicó con menos de treinta (30) días de antelación a la primera fecha de prestación.

j. En el momento de contratar Soporte para Resolución de Problemas, Microsoft requerirá una cantidad de horas para Administración de la Entrega de Soporte con el objeto de facilitar la entrega de Soporte para Resolución de Problemas. Si contrata horas adicionales de Soporte para Resolución de Problemas, Asistencia de Soporte, puede que también sea necesario que la Dependencia o Entidad contrate horas para Administración de la Entrega de Soporte adicional.

Responsabilidades de la Dependencia o Entidad.

Esta sección establece las obligaciones de la Dependencia o Entidad para el Soporte Premier. El desempeño de Microsoft se basa en que la Dependencia o Entidad cumpla con las siguientes responsabilidades además de aquellas establecidas en la Sección 2.6 y cualquier Anexo correspondiente. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades puede causar demoras en la prestación del Soporte, mismas que no serán imputables a Microsoft.

a. La Dependencia o Entidad designará contactos como se estipula en el documento "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados", uno de los cuales será el Administrador de Soporte del Cliente ("CSM"), encargado de las actividades relacionadas con el soporte. El CSM es responsable de dirigir al equipo de la Dependencia o Entidad y administrará todas las actividades de soporte y los procesos internos para enviar a Microsoft las solicitudes de soporte. Microsoft suministrará a cada contacto un número de cuenta individual para obtener acceso al sitio web de Microsoft Premier en línea, para el envío de problemas de soporte y para conectarse al Recurso de Soporte. Además de los contactos designados, la Dependencia o Entidad también puede identificar dos tipos de contactos de grupo de la siguiente forma:

   - Un tipo de contacto recibirá un identificador de cuenta compartida que proporciona acceso al sitio web de Microsoft Premier en línea para obtener contenido de información, y la capacidad de enviar solicitudes de soporte.
   - Un tipo de contacto recibirá un identificador de cuenta compartida que proporciona acceso al sitio web de Microsoft Premier en línea solo para obtener información de contenido.

b. La Dependencia o Entidad acepta trabajar con Microsoft para planear la utilización del Soporte basados en el nivel de soporte que la Dependencia o Entidad contrató.

c. La Dependencia o Entidad enviará solicitudes de revisión junto con cualquier información pertinente/necesaria a más tardar sesenta (60) días antes de la fecha de vencimiento del contrato de Soporte Premier.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

d. La Dependencia o Entidad acepta suministrar un proceso de escalamiento interno para facilitar la comunicación entre la Dependencia o Entidad y Microsoft, según corresponda.

e. La Dependencia o Entidad acepta responder las encuestas de satisfacción del cliente relacionadas con el Soporte, que Microsoft proporcione ocasionalmente.

f. La Dependencia o Entidad acepta proporcionar al Recurso de Soporte de Microsoft conexión telefónica y a Internet de alta velocidad razonable, además de acceso a los sistemas internos y herramientas de diagnóstico que se necesiten para trabajar en el lugar.

g. La Dependencia o Entidad es responsable de cualquier viaje y gastos en que sus empleados o contratistas puedan incurrir.

h. La Protección de Datos de los Servicios Profesionales de Microsoft, se regirá por el acuerdo, que se adjunta a la presente como Adendum de Protección de Datos.

4. Contratación de Servicios Adicionales.

Se cuenta con 3 niveles de soporte: Premier Base 0, Premier Base 1 y Premier Base 2, así como paquetes de Add-on DSE que están compuestos de la siguiente manera:

Premier Base	PRS	SAM	Paq. Custom Proactive On Site	DSE	Total de Horas	Precio Anual USD	Precio hora adicional PRS (USD)	Precio por Hora adicional SAM (USD)
Premier Base 0	30	90	1		120	$ 22,140.00	$ 156.00	140
Premier Base 1	200	390	1		590	$ 91,665.00	$ 153.00	140
Premier Base 2	400	1600	1		2000	$288,900.00	$ 150.00	138
Add-on DSE 400 (por consumo en maximo 3 meses)		40		400	440	$ 62,800.00		
Add-on DSE 800 (por consumo maximo de 6 meses)		80		800	880	$ 123,200.00		
Add-on DSE 1600 (por consumo maximo de 12 meses)		160		1600	1760	$ 242,880.00		

Nota: La Dependencia o Entidad podrá contratar horas de PRS o SAM adicionales para complementar los servicios durante la vigencia del contrato, el precio de estas horas estará basado en el tipo de Premier Base contratado.

En donde:

- PRS = Resolución de Problemas
- SAM = Gestión de entrega de Servicios
- DSE= Dedicated Support Engineer

Paq. Custom Proactive On Site = Paquete de revisión proactive en sitio con duración en días, de acuerdo al tipo de Premier Base.

Premier Base	Duración en días del Proactive On Site
Premier Base 0	3
Premier Base 1	4
Premier Base 2	5

Cada paquete de Soporte Premier Base podrá complementarse con los paquetes de Add-on Soporte Premier Mejorado, cada Dependencia o Entidad podrá seleccionar uno o más de los siguientes paquetes para complementar el soporte Premier Base, el precio de los paquetes Add-on Soporte Premier Mejorado será determinado por Unidades de Soporte Premier a un costo de $135.00 USD (Ciento treinta y cinco dólares)

Add-on Soporte Premier Mejorado	Precio por Unidad de Soporte (US$Pre)
Add-on Premier Misión Crítica	135.00
Add-on Premier para Desarrolladores	135.00
Add-on Enhanced Application Support (EAS)	135.00
Add-on ITSM	135.00
Add-on Azure Rapid Response	135.00
Add-on Servicios de Seguridad	135.00
Add-on Paquetes Premier Preventivos	135.00

Nota: Los Add-on de la tabla anterior requieren de una estimación para determinar la cantidad de unidades que cada dependencia o entidad debe contratar de acuerdo a sus requerimientos y necesidades.

La Dependencia o Entidad podrá contratar Soporte Premier Microsoft a través de Unidades de Soporte Premier. La Dependencia o Entidad que incluyan Soporte Premier Microsoft en su contrato especifico, seguirá el 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 Premier establecidas en la "Orden de Trabajo" del total de Unidades pactadas en el contrato especifico de la Dependencia o Entidad.
5. En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Premier, se redondeará a la unidad inmediata inferior.
6. El Soporte Premier y Soporte Proactivo se facturan de acuerdo a lo establecido en las ordenes de Trabajo ("WO"), el cual podrá ser de acuerdo a las Unidades de Soporte Premier devengadas mensualmente o por fases de implementación.

4. Contactos designados del Proveedor.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO, 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

Contacto para preguntas y notificaciones sobre este Anexo:

Nombre del Contacto del PROVEEDOR: [redacted]
Teléfono: [redacted]
Correo Electrónico: [redacted]

5. Contactos designados de la Dependencia o Entidad.

Contacto de la Dependencia o Entidad responsable de recibir el Soporte Premier

Nombre del Contacto de la Dependencia o Entidad: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Contacto: Iván Arturo Franco García
Dirección:
Av. Paseo de la Reforma 476, Col. Juarez, Del. Cuauhtemoc, Ciudad de México, México, CP 06600
Teléfono: 555238-2700
Correo Electrónico: ivan.franco@imss.gob.mx

6. 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).

Microsoft

Anexo 9

Descripción de Soporte Premier de Microsoft – Soporte Adicional

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

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

Nombre del Cliente (en letra imprenta)	Nombre Microsoft Corporation
Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en letra imprenta)	Nombre de la persona que firma (en letra imprenta) Alejandro Martinez R.
Fecha	Fecha 12 Mzo 2024
Este Anexo entrará en vigencia el (la "Fecha de Entrada en Vigencia") y vencerá simultáneamente con la Descripción de Soporte o la fecha en que Microsoft finalice el Soporte, lo último en ocurrir (la "Fecha de Vencimiento").	

Descripción del Soporte Adicional

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

Tratamiento de datos.

"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.

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 Orden de Trabajo y disponible en el Sitio de Licencias por Volumen en https://aka.ms/ProfessionalServicesDPA se incorpora al presente documento mediante esta referencia.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Las limitaciones o exclusiones en el Contrato que se aplican a la limitación de responsabilidad derivadas de las obligaciones de confidencialidad de cada una de las partes se aplicarán a los Datos de los Servicios Profesionales de igual forma que se aplican a los Datos del Cliente.

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).

DESCRIPCIÓN DE SOPORTE PROACTIVO MICROSOFT

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 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 el Anexo 11.1 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 de Microsoft Corporation.

Contratación de Soporte Proactivo

Para la contratación de Soporte Proactivo, la Dependencia o Entidad la dependencia o entidad podrá solicitar Unidades de Soporte Proactivo bajo demanda 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Exenciones de responsabilidad y limitaciones

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).
- 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).

Microsoft

Anexo 10

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:

_____

_____

_____

_____

Fecha de Inicio: _____ Fecha de Terminación: _____

_____

Nombre y firma del responsable de la Unidad Solicitante

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft

Anexo 10

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 Contrato CUSTOMIZADO CON LA ENTIDAD y la Description de Soporte Premier y Proactivo a los programas de computo (Anexo 1 Punto 2), 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 Corporation
Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en letra de imprenta)	Nombre de la persona que firma (en letra de imprenta)
Titularidad de la persona que firma (en letra de imprenta)	Titularidad de la persona que firma (en letra de imprenta)
Fecha de firma	Fecha de firma (fecha de entrada en vigor)
Nombre del Cliente	

Información de facturación del Cliente

Nombre del Cliente		Persona de contacto (recibe las facturas emitidas en virtud de esta Orden de Trabajo)
Dirección		Dirección de correo electrónico
Ciudad	Estado o provincia	Teléfono
País	Código postal	Fax

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

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 (30) 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.

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

"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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

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 Orden de Trabajo y disponible en el Sitio de Licencias por Volumen en https://aka.ms/ProfessionalServicesDPA se incorpora al presente documento mediante esta referencia. Las limitaciones o exclusiones en el Contrato que se aplican a la limitación de responsabilidad derivadas de las obligaciones de confidencialidad de cada una de las partes se aplicarán a los Datos de los Servicios Profesionales de igual forma que se aplican a los Datos del Cliente.

Documentos adjuntos.

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

- ☐ Declaración de trabajo: reference SOW
- ☐ Anexo: reference exhibits
- ☐ Otros: reference document

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

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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,

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- 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.

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 un periodo de un año

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»

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 del 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.

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

- **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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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]

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.*

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

[5] *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

- 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

- 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- 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.

- 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

[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».

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- 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.

- 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

- 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

4 de febrero de 2021

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 que Microsoft Corporation se compromete a mantener la confidencialidad de la información que sea identificada como confidencial, y aquélla que conforme a lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública sea clasificada como reservada y confidencial, a la cual llegare a tener acceso; siendo responsable 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 Corporation
Por: Alejandro Martínez Ramos
Apoderado

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

4 de febrero de 2021

Re: Programa Clientes de Referencia

Estimado cliente:

Queremos agradecerle la disposición para que su organización se convierta en un caso de referencia, 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 con 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 qué nos permite realizar con él.

Cualquiera de las actividades seleccionadas a participar no representará costo alguno, 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)	Sí	No
- Participación testimonial en eventos de Microsoft (presencial)	Sí	No
Medios de Comunicación		
- Entrevista 1:1 con prensa	Sí	No
¿Tiene algún medio de interés?	Sí	No
- Convertir su caso de referencia en un boletín de prensa (segunda difusión)	Sí	No
- Referenciarlo como cliente en entrevistas de Microsoft en prensa	Sí	No
- Reimpresión de artículo que el medio hubiera publicado	Sí	No
- Mención de caso a través de redes sociales de Microsoft	Sí	No
Mercadotecnia		
- Referencia de su organización en campañas publicitarias de Microsoft (sin costo para el cliente)	Sí	No
- Participación en publirreportaje pagado por Microsoft (con control de información pública)	Sí	No
- Relación/distribución de material impreso de su caso en eventos de Microsoft (hoja de estudio, tríptico, etcétera)	Sí	No
- Generación de video testimonial (3-5 min.) con referencia visual de su caso	Sí	No
- Subir la información en el Web Site de Microsoft	Sí	No
- Subir la información en el Web Site del cliente (opcional)	Sí	No
- Uso del logo de la empresa para eventos internos y externos	Sí	No
Interno		
- Para uso interno de Microsoft	Sí	No
Alguna observación o particularidad:		

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

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 eficientizar sus operaciones.

A nombre de Microsoft agradecemos su tiempo para esta importante labor del Programa de Clientes de Referencia.

Estando de acuerdo en los alcances y usos de la información de su caso de referencia, le solicitamos sus datos y firma de autorización.

Institución: _____

Nombre del funcionario: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Teléfono y mail: _____

Firma de autorización: _____

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft Volume Licensing

Enmienda al pliego de condiciones

Enrollment Número

IMS.SEA-2021

Estos acuerdos de modificación se celebran entre las partes identificadas en el formulario de firma del programa adjunto. Estos modifican la Inscripción o el Contrato identificado anteriormente. Todos los términos utilizados que no se definan en estos acuerdos de modificación tendrán el mismo significado que el establecido en la Inscripción o el Contrato.

Inscripción Enterprise
Nuevos productos de Servicios Online ("OLS") agregados a la renovación - facturación
Acuerdo de modificación, ID CTM-M239

Las partes acuerdan que se modifique la Inscripción añadiendo la siguiente nueva sección a la Inscripción:

Los Servicios Online que se suscriben de conformidad con esta Inscripción se facturarán y se deberán pagar de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en la Inscripción, es decir, a partir del 1 de Marzo del 2021, independientemente de si Microsoft procesó la Inscripción después de la fecha de entrada en vigor, e independientemente de si los Servicios Online de Microsoft se activan después de esa fecha.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Inscripción Enterprise Subscription
Acuerdo de Modificación, ID M23

Las partes aceptan modificar lo siguiente: Ambas partes de la Inscripción han acordado, para su beneficio mutuo, que la Inscripción tendrá una fecha de entrada en vigor diferente a la fecha en que está firmada por Microsoft. En consecuencia, la fecha de entrada en vigor de la Inscripción será el 1 de Mar. de 2021.

Enterprise Enrollment
Acuerdo de Modificación ID CTM

A los efectos del presente Acuerdo de Modificación, "Entidad" puede significar la entidad de firma, el cliente, el afiliado inscrito, el socio gubernamental, la institución u otra parte que entra en un acuerdo del programa de licencias por volumen. No obstante, la inscripción se modifica como sigue:

Término. El plazo inicial de esta inscripción expirará el último día del mes Febrero del 2022, 12 meses calendario completos a partir de la fecha de vigencia del plazo inicial. Cualquier referencia en esta inscripción a "día" será un día calendario.

A excepción de los cambios realizados mediante estos acuerdos de modificación, la Inscripción o el Contrato identificado anteriormente se mantiene sin cambios y en pleno vigor y efecto. Si existiera algún conflicto entre cualquier disposición de estos acuerdos de modificación y alguna disposición de la Inscripción o el Contrato identificado anteriormente, regirán estos acuerdos de modificación.

Este Acuerdo de Modificación no será válido si no se adjunta a un formulario de firma.

Microsoft Internal Use Only:

CTMM239.docx	CTM	CTM-CTC-OTC	BD
(M23)EnrAmend(EffectiveDate)(WW)(SPA)(Aug2017)(IU).docx		M23	PLSS
Cust Term SPA 12m.docx	CTM	CTM-CTC-CTL	BD

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Enterprise Enrollment Product Selection Form

Microsoft | Volume Licensing

Proposal ID

1027905.002

Enrollment Number

Language: English (United States)

Enrolled Affiliate's Enterprise Products and Enterprise Online Services summary for the Tenant Order

Profile	Qualified Devices	Qualified Users	Device/User Ratio	Enterprise Product Platform	Device Licensing Model
Licencias Line of Busines	45,000	45,000	1.0	No	Device Licenses
Licencias On Premise y Exchange	43,558	43,558	1.0	No	User Licenses
Oficina E3	31,442	31,442	1.0	No	User Licenses
Windows	724	724	1.0	No	User Licenses
Total	120,724	120,724			

Products	Licencias Line of Business Quantity	Licencias On Premise y Exchange Quantity	Oficina E3 Quantity
Office 365 Plans			
Office 365 Plan E3 USL	-	-	31,442
Client Access License (CAL)			
Core CAL			
Core CAL	45,000	43,558	-
Bridge for Office 365	-	-	31,442
Windows Desktop			
Windows E3 per User USL	-	-	-

Products	Windows Quantity		
Office 365 Plans			
Office 365 Plan E3 USL	-	-	-
Client Access License (CAL)			
Core CAL			
Core CAL	-	-	-
Bridge for Office 365	-	-	-
Windows Desktop			
Windows E3 per User USL	724	-	-

Enrolled Affiliate's Product Quantities				
Price Group	1	2	3	4

Enterprise Products	Office Professional Plus + Office 365 ProPlus + Office 365 (Plans E3 and E5) + Microsoft 365 Enterprise	Client Access License + Office 365 (Plans E1, E3 and E5) + Microsoft 365 Enterprise	Client Access License + Windows Intune + EMS USL + Microsoft 365 Enterprise	Win E3 + Win E5 + Win VDA + Microsoft 365 Enterprise
Quantity	31442	120000	68558	784

Enrolled Affiliate's Price Level	
Product Offering / Pool	**Price Level**
Enterprise Products and Enterprise Online Services USLs: Unless otherwise indicated in associated contract documents, Price level set using the highest quantity from Groups 1 through 4.	D
Additional Product Application Pool: Unless otherwise indicated in associated contract documents, Price level set using quantity from Group 1.	D
Additional Product Server Pool: Unless otherwise indicated in associated contract documents, Price level set using the highest quantity from Group 2 or 3.	D
Additional Product Systems Pool: Unless otherwise indicated in associated contract documents, Price level set using quantity from Group 4.	D

NOTES
Unless otherwise indicated in the associated contract documents, the price level for each Product offering / pool is set as described above, based upon the quantity to price level mapping below:

Quantity of Licenses and Software Assurance	Price Level
2,399 and below	A
2,400 to 5,999	B
6,000 to 14,999	C
15,000 and above	D

Note 1: Enterprise Online Services may not be available in all locations. Please see the Product List for a list of locations where these may be purchased.

Note 2: Unless otherwise indicated in associated Agreement documents, the CAL selection must be the same across the Enterprise for each Profile.

Note 3: Enrolled Affiliate acknowledges that in order to use a third party to reimage the Windows Operating System Upgrade,Enrolled Affiliate must certify that it has acquired qualifying operating system licenses. The requirement applies to Windows Enterprise OS Upgrade.See Product Terms for details.

Note 4: If Enrolled Affiliate does not order an Enterprise Product or Enterprise Online Service associated with an applicable Product pool, the price level for Additional Products in the same pool will be price level "A" throughout the term of the Enrollment. Refer to the Qualifying Government Entity Addendum pricing provision for more details on price leveling.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Note 5: Bridge CAL, Office 365 Plan E3 Add Ons, EMS Add Ons, Windows Ent SA Per User Add Ons, and Enterprise Cloud Suite Add On quantities are not included for Price Leveling, as License quantities are determined by the corresponding Enterprise Online Service(s).

Anexo 15: Lista de precios unitaros de Servicios de Licenciamiento bajo demanda

Número de Parte	Descripción de Producto (enviado por especialista)	Falimia de Producto	Precio Unitario Mensual (USD)	Precio unitario de licencias adicionales (USD)
TJ7-00001	Audio Conf ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Audio Conferencing	$ 3.41	
WL6-00002	AzureActvDrctryP1K ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Azure Active Directory P1 K	$ 0.88	
3R2-00002	AzureActvDrctryPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Azure Active Directory Prem P1	$ 3.82	
QC5-00002	AzureInfoProtPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Azure Info Prot Prem P1	$ 1.28	
AAA-10732	EntMobandSecE3Full ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Ent Mob and Security E3 Full	$ 5.71	
WL5-00002	EntMobandSecE3FullK ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Ent Mob and Security E3 Full K	$ 1.70	
CE6-00004	EntMobandSecE5Full ShrdSvr ALNG SU MVL EntMobandSecE3Full PerUsr	Ent Mob and Security E5 Full	$ 4.42	
CE6-00003	EntMobandSecE5Full ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Ent Mob and Security E5 Full	$ 10.81	
TUA-00007	ExchOnlnArchExchSvr ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Exch Online Arch for Exch Server	$ 2.12	
AAD-33204	M365 E3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E3 Full USL Unified	$ 20.11	
AAD-86538	M365 E3 Unified STP From O365 E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E3 Full USL Unified	$ 7.79	
AAD-33168	M365 E5 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E3 Full USL Unified	$ 41.95	
AAD-33196	M365 E5 Unified Step-up From M365 E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E3 Full USL Unified	$ 18.09	
PEP-00002	M365E5Compliance ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E5 Compliance	$ 5.83	
PEJ-00002	M365E5Security ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E5 Security	$ 8.24	
JFX-00003	M365F3FullUSL ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 F3 Full USL	$ 6.83	
JFX-00004	M365F3FullUSL ShrdSvr ALNG SU MVL O365F3 PerUsr	M365 F3 Full USL	$ 4.66	
1PI-00001	M365F1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 F1	$ 2.00	
QLS-00003	MDATPforCrossplatdevices ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Defender for Endpoint	$ 4.42	
KF5-00002	O365AdvThrtPrtctnPln1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Defender for O365 Plan 1	$ 1.13	
T6A-00049	O365E1 ShrdSvr ALNG SU MVL ExchgOnlnPlan1 PerUsr	O365 E1	$ 2.03	
T6A-00052	O365E1 ShrdSvr ALNG SU MVL O365F1 PerUsr	O365 E1	$ 2.03	
T6A-00024	O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	O365 E1	$ 3.83	
AAA-10900	O365E3 ShrdSvr ALNG SU MVL ExchgOnlnPlan1 PerUsr	O365 E3	$ 10.33	
SY9-00006	O365E5 ShrdSvr ALNG SU MVL O365PE3 PerUsr	O365 E5	$ 10.96	
SY9-00004	O365E5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	O365 E5	$ 25.56	
TPA-00001	O365F3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	O365 F3	$ 2.17	
3JJ-00003	M365AppsForEnterprise ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 Apps for enterprise	$ 7.66	
GSL-00002	PwrBIPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Power BI Premium P1	$ 3,362.63	
AAA-10787	WinE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	WIN E3	$ 3.87	
AAA-22359	WinE5 ALNG SubsVL MVL PerUsr	WIN E5	$ 7.42	
AAA-22324	WinE5StpFrmWinE3 ALNG SubsVL MVL	WIN E5 StepUp frm WIN E3	$ 3.50	

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Anexo 15: Lista de precios unitaros de Servicios de Licenciamiento bajo demanda

AAD-50078	Win7 ESU 2020 Alng Per Device	Windows 7 ESU 2020	$ 50.00	
AAD-50079	Win7 ESU 2021 Alng Per Device	Windows 7 ESU 2021	$ 100.00	
HJA-00774	BztlkSvrBrnch ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	BizTalk Server Branch		$ 1,024.00
F52-02144	BztlkSvrEnt ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	BizTalk Server Enterprise		$ 17,915.95
D75-01979	BztlkSvrStd ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	BizTalk Server Standard		$ 4,107.45
PEY-00002	GHEnterprise ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	GH Enterprise	$ 15.71	
1RF-00001	GitHubOne ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	GitHub One	$ 148.85	
4W1-00002	MSCloudHealthcareAddOn ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	MS Cloud Healthcare AddOn	$ 71.06	
QLH-00001	Dyn365ECstmrInightsAttch ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Dyn365E Customer Insights Attach	$ 528.00	
NPL-00002	Dyn365ECstmrInsights ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Dyn365E Customer Insights	$ 792.00	
QJR-00001	Dyn365ECstSrvInsghtsAdCs ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Dyn365E CustServInsights Addl Cases	$ 132.00	
DEH-00013	Dyn365EForFieldSrvc ShrdSvr ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs PerUsr	Dyn365E Field Service	$ 45.94	
DEH-00002	Dyn365EForFieldSrvc ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	Dyn365E Field Service	$ 76.56	
DEH-00003	Dyn365EForFieldSrvc ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Field Service	$ 50.16	
KEU-00002	Dyn365EforMktg ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Dyn365E Mktg	$ 792.00	
KEW-00002	Dyn365EforMktgAddlCntctsT1 ShrdSvr ALNG SubsVL 8KCntctsPlanOnlyAddOn	Dyn365E MktgAddlContacts T1	$ 316.80	
KEW-00001	Dyn365EforMktgAddlCntctsT1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL 5K Cntcts AddOn	Dyn365E MktgAddlContacts T1	$ 132.00	
KPK-00001	Dyn365EforMktg-AddnlApp ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Dyn365E Mktg - Addnl App	$ 264.00	
KPH-00002	Dyn365EforMktgAttach ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Dyn365E Mktg Attach	$ 396.00	
SDN-00002	Dyn365EfrMrktngNonPrdApp ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Dyn365E Marketing Non-Prod App	$ 132.00	
MSJ-00001	Dyn365EMktgAddlCntctT2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn 50KCntcts	Dyn365E MktgAddlContacts T2	$ 792.00	
MSL-00001	Dyn365EMktgAddlCntctT3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Min2Units AddOn 50KCntcts	Dyn365E MktgAddlContacts T3	$ 660.00	
MSN-00001	Dyn365EMktgAddlCntctT4 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Min5Units AddOn 50KCntcts	Dyn365E MktgAddlContacts T4	$ 396.00	
MSQ-00001	Dyn365EMktgAddlCntctT5 ShrdSvr ALNG SubsVLMVL Min10Units AddOn 50KCntcts	Dyn365E MktgAddlContacts T5	$ 264.00	
SDQ-00001	AIBuilderCapacity ShrdSvr ALNG SubsVL MVL 1Mservicecredits AddOn	AI Builder capacity	$ 440.00	
RYZ-00001	ChatsessionfrVrtlAgnt ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn 1Ksessions	Chat session for Virtual Agent	$ 396.00	
PRX-00002	CommonDataSrvcDBCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Common Data Service DB Capacity	$ 35.20	
PSG-00002	CommonDataSrvcFileCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Common Data Service File Capacity	$ 1.76	
PSM-00002	CommonDataSrvcLogCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Common Data Service Log Capacity	$ 8.80	
DNU-00002	FlowP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL QlfdOffer PerUsr	Flow P1D	$ 4.40	
DNW-00001	FlowP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL QlfdOffer PerUsr	Flow P2D	$ 13.20	
SFJ-00001	FlowperBusPrcssPlan ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Min5Licenses	Power Automate per flow plan	$ 88.00	
SPU-00002	FlowPlan ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Power Automate plan	$ 13.20	
SEW-00001	PowerAppsandFlowCapacity ShrdSvr ALNG SubsVL MVL 10KdailyAPIcalls AddOn	Power Apps and Power Atmt capacity	$ 44.00	

Anexo 15: Lista de precios unitaros de Servicios de Licenciamiento bajo demanda

SEQ-00001	PowerAppsperAppPlan ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Power Apps per app plan	$ 7.92
SEJ-00002	PowerAppsPlan ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Power Apps plan	$ 31.68
SDW-00001	PowerAppsPrtlLgnCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Power Apps Portals login capacity	$ 158.40
SE5-00001	PowerAppsPrtlPgvwCpcty ALNG SubsVL MVL 100Kexternalpageviews AddOn	Power Apps Portal pageview capacity	$ 79.20
RYT-00001	PowerVirtualAgent ShrdSvr ALNG SubsVL MVL 2Ksessions	Power Virtual Agent	$ 880.00
DNT-00002	PwrAppsP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL QlfdOffer PerUsr	PowerApps P1□	$ 5.54
DNV-00002	PwrAppsP2 ShrdSvr ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs QlfdOffer PerUsr	PowerApps P2□	$ 25.34
DNV-00001	PwrAppsP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL QlfdOffer PerUsr	PowerApps P2□	$ 31.64
TKP-00001	PwrAppsPrtlsIgncpctyT2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn Min10Units100logins	PowerApps Portals login capacity T2	$ 79.20
DFV-00006	Dyn365EForProjServAuto ShrdSvr ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs PerUsr	Dyn365E Proj Serv Auto	$ 45.94
DFV-00001	Dyn365EForProjServAuto ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Proj Serv Auto	$ 50.16
LYK-00001	DYN365E RmtAssist ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Remote Assist	$ 29.17
RZY-00002	Dyn365E AsstMngmntAdlAsst Shared All Lng Subs VL MVL 100 assets	Dyn365E AssetManagement Addl Assets	$ 88.00
SFV-00001	Dyn365EforFinance ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Finance	$ 95.04
SAJ-00001	Dyn365EfrFinanceAttch ALNG SubsVL MVL toQlfygDyn365BaseSKU PerUsr	Dyn365E Finance Attach	$ 15.84
SAM-00001	Dyn365EfrSplyChnMgmtAtch ALNG SubsVL MVL toQlfygDyn365BaseSKU PerUsr	Dyn365E SupplyChainMgmt Attach	$ 15.84
S2R-00006	Dyn365EfrSpplyChnMngmnt ALNG SU MVL DYN365EFOROPSACTVTY PerUsr	Dyn365E Supply Chain Management	$ 68.64
S2R-00007	Dyn365EfrSpplyChnMngmnt ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs PerUsr	Dyn365E Supply Chain Management	$ 90.82
S2R-00001	Dyn365EfrSpplyChnMngmnt ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Supply Chain Management	$ 95.04
GHK-00003	Dyn365EUnfOps-actvty ShrdSvr ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs PerUsr	Dyn365E Ops - Activity	$ 22.18
GHK-00001	Dyn365EUnfOps-actvty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Ops - Activity	$ 26.40
PTU-00002	Dyn365EUnfOpsAddDBCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Dyn365E Unf Ops Addl DB Capacity	$ 21.12
PTW-00002	Dyn365EUnfOpsAddFlCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Dyn365E Ops Addl File Capacity	$ 1.06
GXU-00001	Dyn365EUnfOps-dvc ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	Dyn365E Ops - Device	$ 39.60
DMM-00001	Dyn365EUnfOpsSandboxTier1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Srvcs Dvlp&TestInst	Dyn365E UnfOps Sandbox Tier1□	$ 224.40
DMR-00001	Dyn365EUnfOpsSandboxTier2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Srvcs StdAccptTest	Dyn365EOps Sandbox Tier2	$ 712.80
DMV-00001	Dyn365EUnfOpsSandboxTier3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Srvcs PrmAccptTest	Dyn365EOps Sandbox Tier3	$ 2,138.40
DMZ-00001	Dyn365EUnfOpsSandboxTier4 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Srvcs StdPrmTest	Dyn365EOps Sandbox Tier4	$ 4,171.20
DNK-00001	Dyn365EUnfOpsSandboxTier5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Srvcs PrmPrmTest	Dyn365EOps Sandbox Tier5	$ 6,336.00
GZN-00004	Dyn365EforTalent ShrdSvr ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs PerUsr	Dyn365E Human Resources OLD	$ 16.90
GZN-00001	Dyn365EforTalent ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Human Resources OLD	$ 21.12
MPQ-00001	Dyn365ETalentCompHiringT1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL2+Units AddOn 100Emplys	Dyn365E for TalentCompHiring T1	$ 105.60
MSS-00001	Dyn365ETalentCompHiringT2 ShrdSvrALNGSubsVLMVL 10+Units AddOn 100Emplys	Dyn365E for TalentCompHiring T2	$ 79.20
MSU-00001	Dyn365ETalentCompHiringT3 ShrdSvrALNGSubsVLMVL 50+Units AddOn 100Emplys	Dyn365E for TalentCompHiring T3	$ 52.80

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Adjudicación Directa Nacional
Número AA-050GYR019-E51-2021

En la Ciudad de México, siendo las **15:00 horas del día 1 de marzo del 2021,** en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística; ubicada en la Calle Durango número 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, presente el servidor público cuyo nombre y firma aparecen al final del presente documento, con objeto de llevar a cabo la Adjudicación Directa Nacional No. **AA-050GYR019-E51-2021**, para la contratación del **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft 2021.**----------

---

---------- **Adjudicación** ----------

Derivado del Acuerdo número **AC-14/SO-02/2021**, mediante el cual el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, en la **Sesión Ordinaria Número 02/2021,** celebrada el 26 de febrero de 2021, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como 71, 72 fracción II y 85, de su Reglamento, dictaminó favorable la excepción a la licitación pública para la contratación del servicio señalado en el párrafo que antecede. ----------

---

Atendiendo a lo anterior, con fundamento en los artículos 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 71 y 72 fracción II de su Reglamento, se determina adjudicar el contrato relativo al **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft 2021,** de la siguiente manera: ----------

---

Empresa Adjudicada	Descripción del Servicio	Monto mínimo Adjudicado USD	Monto máximo adjudicado USD
Microsoft Corporation	**Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft 2021**	$ 8,694,153.58	$ 8,963,207.55

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

se adjudica a la empresa **Microsoft Corporation,** conforme a la propuesta económica del proveedor, la cual se da por reproducida en esta parte como si a la letra se insertara, y la cual fue autorizada por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social. ----------

---

De la consulta a la información publicada en el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, denominado "CompraNet", sobre proveedores y contratistas sancionados, así como con el impedimento para presentar propuestas o celebrar contratos no se encontró al proveedor arriba indicado. ----------

---

El monto mínimo adjudicado es por la cantidad de **$ 8,694,153.58 (Ocho millones seiscientos noventa y cuatro mil ciento cincuenta y tres dólares americanos 58/100 USD)** y un monto máximo susceptible de ejercerse de **$ 8,963,207.55 (Ocho millones novecientos sesenta y tres mil doscientos siete dólares americanos 55/00 USD)** los montos no contemplan el Impuesto al Valor Agregado, lo anterior debido a que la empresa adjudicada es una entidad residente en el extranjero por lo que las facturas no trasladan dicho impuesto. Los montos se ejercerán conforme a los precios unitarios ofertados por la empresa adjudicada en su propuesta económica, la cual forma parte de la presente acta. ----------

---

El servicio deberá prestarse de conformidad con los términos y condiciones y anexo técnico emitidos por el área requirente que rige la presente contratación y tendrá una vigencia del servicio y del contrato a partir de la comunicación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2021. ----------

---

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP, se notifica al proveedor, que la firma del contrato se realizará a más tardar el día **16 de marzo de 2021**, en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en horario de 9:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas, lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP. Para tal fin deberá de entregar previamente copia y presentar original para cotejo en la División de Contratos de los siguientes documentos: ----------

---

Para la firma del contrato deberá presentar los siguientes documentos: ----------

Persona moral:

a) Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones.
b) Poder notarial del representante legal que firmará el contrato.

Persona física:

a) Acta de nacimiento o carta de naturalización.

Para ambos:

a) Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal.
b) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.
c) Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.
d) 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.
e) Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.
f) Escrito bajo protesta de decir verdad 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. (Ley General de Responsabilidades Administrativas DOF 18-07-2016).
g) Constancia vigente de situación fiscal emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) en los términos establecidos por las "Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones" publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio del 2017.

En caso de que el participante:

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

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

I. Documento emitido por este Instituto (resultado de la consulta en el sistema para obtener la Opinión), en el que se haga constar que no se puede emitir la Opinión de cumplimiento, de conformidad con la Regla Quinta del Anexo

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

III. En el caso de que el participante manifieste que presta sus servicios a través de trabajadores subcontratados con un tercero, deberá de presentar en tal caso, junto con la documentación citada en los dos párrafos anteriores , la Opinión de cumplimiento de obligaciones del subcontratante, desde luego, vigente y positiva (lo anterior en términos del artículo 15-A de la LSS).

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

---

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

---

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

---

En caso de que el participante cuente con trabajadores contratados bajo el régimen de honorarios asimilados a salarios, deberá presentar el(los) contrato(s) con los que acredite el régimen de

contratación, así como escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado a inscribirse ante el IMSS debido a tal situación, por lo que no puede obtener la opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social. ----------

En caso de que el participante se encuentre inscrito en el Registro Único de Proveedores y Contratistas de CompraNet, deberá remitir únicamente la documentación referida en los incisos: e), f) y g) ----------

De conformidad con el artículo 48 de la LAASSP se informa al proveedor que deberá entregar en la citada División de Contratos, la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo. ----------

De conformidad con el artículo 37 fracción VI de la LAASSP, este Acto es presidido por el **Doctor Alberto Flavio Balderas Hernández**, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, conforme al numeral conforme al numeral 7.1.3.2.2 del Manual de Organización de la Dirección de Administración. ----------

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este procedimiento a las **15:30 horas** del día de su fecha de inicio, esta acta consta de **5 (cinco) hojas**, adjuntándose como parte integrante de la misma y **7 (siete) hojas de la propuesta económica,** por lo que la rubrican al margen y firman al calce para la debida constancia de notificación de la misma y efectos legales procedentes, la persona que interviene en todas y cada una de las hojas que integran el acta.

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social: ----------

Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos (Área Contratante)	**Dr. Alberto Flavio Balderas Hernández**

---------- **Fin del Acta** ----------

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

COTIZACIÓN DE

"DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT 2021"

bajo el esquema

"Enterprise Agreement Subscription"

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **S1M0072**

ANEXO 3 (TRES)

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **02** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Of N° 09 52 76 61 5500/2021/**070** Ciudad de México, a 26 de febrero de 2021.

Mtro. Aunard Agustin de la Rocha Waite
Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.
Dirección de Administración.
Presente.

En alcance al oficio No. 09 52 76 61 5500/2021/057, referente a la designación del administrador para el inicio del proceso de contratación del **"Servicio de Derecho de uso de licenciamiento y soporte técnico para los productos Microsoft 2021"** para el año 2021

Sobre el particular, hago de su conocimiento que quien suscribe, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, fungirá como Administrador del Contrato.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Jaime Enrique Galindo Polanco
Titular de la Coordinación
Adscrito a la DIDT

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Elaboró
Mtro. Mario Hernández Velázquez

Revisó
Lic. Carlos Ivan Salinas Cruz

Anexos: Los que se indican

Lic. Carlos Ivan Salinas Cruz, Titular de la Coordinación de Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal.
Mtro. Mario Hernández Velázquez, Titular División de Infraestructura de Cómputo Personal

OLYMPIC

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- 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.

- 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

- 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

4 de febrero de 2021

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 que Microsoft Corporation se compromete a mantener la confidencialidad de la información que sea identificada como confidencial, y aquélla que conforme a lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública sea clasificada como reservada y confidencial, a la cual llegare a tener acceso; siendo responsable 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 Corporation
Por: Alejandro Martínez Ramos
Apoderado

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

4 de febrero de 2021

Re: Programa Clientes de Referencia

Estimado cliente:

Queremos agradecerle la disposición para que su organización se convierta en un caso de referencia, 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 con 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 qué nos permite realizar con él.

Cualquiera de las actividades seleccionadas a participar no representará costo alguno, 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)	Sí	No
- Participación testimonial en eventos de Microsoft (presencial)	Sí	No
Medios de Comunicación		
- Entrevista 1:1 con prensa	Sí	No
¿Tiene algún medio de interés?	Sí	No
- Convertir su caso de referencia en un boletín de prensa (segunda difusión)	Sí	No
- Referenciarlo como cliente en entrevistas de Microsoft en prensa	Sí	No
- Reimpresión de artículo que el medio hubiera publicado	Sí	No
- Mención de caso a través de redes sociales de Microsoft	Sí	No
Mercadotecnia		
- Referencia de su organización en campañas publicitarias de Microsoft (sin costo para el cliente)	Sí	No
- Participación en publirreportaje pagado por Microsoft (con control de información pública)	Sí	No
- Relación/distribución de material impreso de su caso en eventos de Microsoft (hoja de estudio, tríptico, etcétera)	Sí	No
- Generación de video testimonial (3-5 min.) con referencia visual de su caso	Sí	No
- Subir la información en el Web Site de Microsoft	Sí	No
- Subir la información en el Web Site del cliente (opcional)	Sí	No
- Uso del logo de la empresa para eventos internos y externos	Sí	No
Interno		
- Para uso interno de Microsoft	Sí	No
Alguna observación o particularidad:		

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

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 eficientizar sus operaciones.

A nombre de Microsoft agradecemos su tiempo para esta importante labor del Programa de Clientes de Referencia.

Estando de acuerdo en los alcances y usos de la información de su caso de referencia, le solicitamos sus datos y firma de autorización.

Institución: _____

Nombre del funcionario: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Teléfono y mail: _____

Firma de autorización: _____

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

Microsoft Volume Licensing

Enmienda al pliego de condiciones

Enrollment Número

IMSSEA-2021

Estos acuerdos de modificación se celebran entre las partes identificadas en el formulario de firma del programa adjunto. Estos modifican la Inscripción o el Contrato identificado anteriormente. Todos los términos utilizados que no se definan en estos acuerdos de modificación tendrán el mismo significado que el establecido en la Inscripción o el Contrato.

Inscripción Enterprise
Nuevos productos de Servicios Online ("OLS") agregados a la renovación - facturación
Acuerdo de modificación, ID CTM-M239

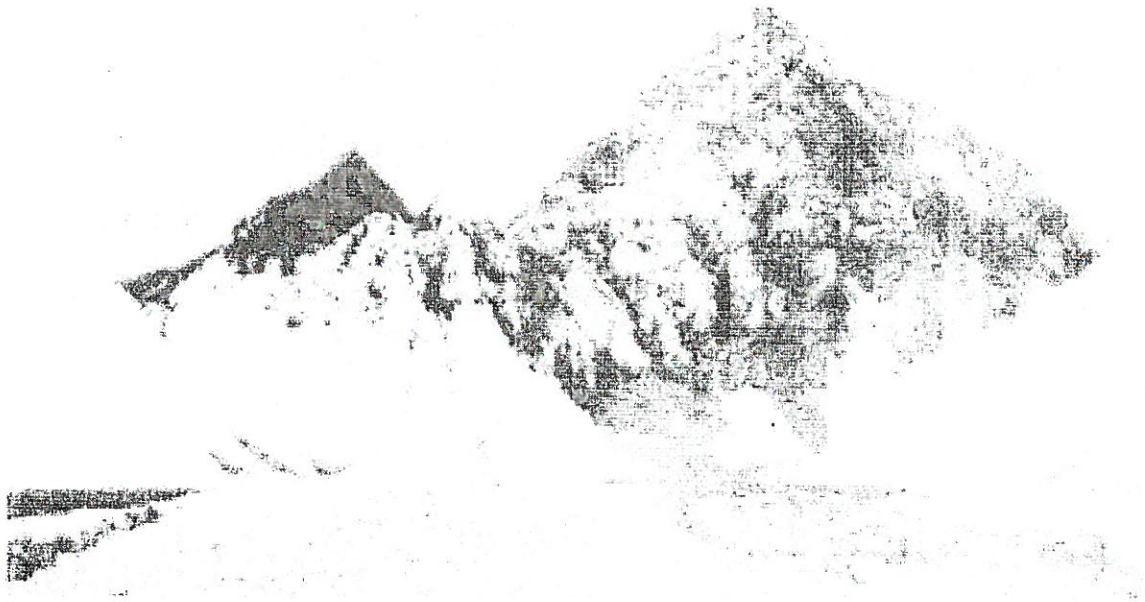
Las partes acuerdan que se modifique la Inscripción añadiendo la siguiente nueva sección a la Inscripción:

Los Servicios Online que se suscriben de conformidad con esta Inscripción se facturarán y se deberán pagar de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en la Inscripción, es decir, a partir del 1 de Marzo del 2021, independientemente de si Microsoft procesó la Inscripción después de la fecha de entrada en vigor, e independientemente de si los Servicios Online de Microsoft se activan después de esa fecha.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Inscripción Enterprise Subscription
Acuerdo de Modificación, ID M23

Las partes aceptan modificar lo siguiente: Ambas partes de la Inscripción han acordado, para su beneficio mutuo, que la Inscripción tendrá una fecha de entrada en vigor diferente a la fecha en que está firmada por Microsoft. En consecuencia, la fecha de entrada en vigor de la Inscripción será el [redacted].



Enterprise Enrollment
Acuerdo de Modificación ID CTM

A los efectos del presente Acuerdo de Modificación, "Entidad" puede significar la entidad de firma, el cliente, el afiliado inscrito, el socio gubernamental, la institución u otra parte que entra en un acuerdo del programa de licencias por volumen. No obstante, la inscripción se modifica como sigue:

Término. El plazo inicial de esta inscripción expirará el último día del mes Febrero del 2022, 12 meses calendario completos a partir de la fecha de vigencia del plazo inicial. Cualquier referencia en esta inscripción a "día" será un día calendario.

A excepción de los cambios realizados mediante estos acuerdos de modificación, la Inscripción o el Contrato identificado anteriormente se mantiene sin cambios y en pleno vigor y efecto. Si existiera algún conflicto entre cualquier disposición de estos acuerdos de modificación y alguna disposición de la Inscripción o el Contrato identificado anteriormente, regirán estos acuerdos de modificación.

Este Acuerdo de Modificación no será válido si no se adjunta a un formulario de firma.

Microsoft Internal Use Only:

CTMM239.docx	CTM	CTM-CTC-OTC	BD
(M23)EnrAmend(EffectiveDate)(WW)(SPA)(Aug2017)(IU).docx		M23	PLSS
Cust Term SPA 12m.docx	CTM	CTM-CTC-CTL	BD

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Enterprise Enrollment Product Selection Form

Microsoft | Volume Licensing

Proposal ID

1027905.002

Enrollment Number

Language: English (United States)

Enrolled Affiliate's Enterprise Products and Enterprise Online Services Summary for the initial order

Profile	Named Devices	Qualified Users	Desktop Device Ratio	Enterprise Product Platform	CAL Licensing Model
Licencias Line of Busines	45,000	45,000	1.0	No	Device Licenses
Licencias On Premise y Exchange	43,558	43,558	1.0	No	User Licenses
Oficina E3	31,442	31,442	1.0	No	User Licenses
Windows	724	724	1.0	No	User Licenses
Total	120,724	120,724			

Products	Licencias Line of Busines Quantity	Licencias On Premise y Exchange Quantity	Oficina E3 Quantity
Office 365 Plans			
Office 365 Plan E3 USL	-	-	31,442
Client Access Licenses (CALs)			
Core CAL			
Core CAL	45,000	43,558	-
Bridge for Office 365	-	-	31,442
Windows Desktop			
Windows E3 per User USL	-	-	-

Products	Windows Quantity		
Office 365 Plans			
Office 365 Plan E3 USL	-	-	-
Client Access Licenses (CALs)			
Core CAL			
Core CAL	-	-	-
Bridge for Office 365	-	-	-
Windows Desktop			
Windows E3 per User USL	724	-	-

Enrolled Affiliate's Product Quantities				
Price Group	1	2	3	4

Enterprise Products	Office Professional Plus + Office 365 ProPlus + Office 365 (Plans E3 and E5) + Microsoft 365 Enterprise	Client Access License + Office 365 (Plans E1, E3 and E5) + Microsoft 365 Enterprise	Client Access License + Windows Intune + EMS USL + Microsoft 365 Enterprise	Win E3 + Win E5 + Win VDA + Microsoft 365 Enterprise
Quantity	31442	120000	68558	724

Enrollment Affiliate's Price Level	
Product Offering / Pool	Price Level
Enterprise Products and Enterprise Online Services USLs: Unless otherwise indicated in associated contract documents, Price level set using the highest quantity from Groups 1 through 4.	D
Additional Product Application Pool: Unless otherwise indicated in associated contract documents, Price level set using quantity from Group 1.	D
Additional Product Server Pool: Unless otherwise indicated in associated contract documents, Price level set using the highest quantity from Group 2 or 3.	D
Additional Product Systems Pool: Unless otherwise indicated in associated contract documents, Price level set using quantity from Group 4.	D

NOTES	
Unless otherwise indicated in the associated contract documents, the price level for each Product offering / pool is set as described above, based upon the quantity to price level mapping below:	
Quantity of Licenses and Software Assurance	Price Level
2,399 and below	A
2,400 to 5,999	B
6,000 to 14,999	C
15,000 and above	D

Note 1: Enterprise Online Services may not be available in all locations. Please see the Product List for a list of locations where these may be purchased.

Note 2: Unless otherwise indicated in associated Agreement documents, the CAL selection must be the same across the Enterprise for each Profile.

Note 3: Enrolled Affiliate acknowledges that in order to use a third party to reimage the Windows Operating System Upgrade, Enrolled Affiliate must certify that it has acquired qualifying operating system licenses. The requirement applies to Windows Enterprise OS Upgrade. See Product Terms for details.

Note 4: If Enrolled Affiliate does not order an Enterprise Product or Enterprise Online Service associated with an applicable Product pool, the price level for Additional Products in the same pool will be price level "A" throughout the term of the Enrollment. Refer to the Qualifying Government Entity Addendum pricing provision for more details on price leveling.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Note 5: Bridge CAL, Office 365 Plan E3 Add Ons, EMS Add Ons, Windows Ent SA Per User Add Ons, and Enterprise Cloud Suite Add On quantities are not included for Price Leveling, as License quantities are determined by the corresponding Enterprise Online Service(s).

Anexo 15: Lista de precios unitaros de Servicios de Licenciamiento bajo demanda

Número de Parte	Descripción de Producto (enviado por especialista)	Falimia de Producto	Precio Unitario Mensual (USD)	Precio unitario de licencias adicionales (USD)
TJ7-00001	Audio Conf ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Audio Conferencing	$ 3.41	
WL6-00002	AzureActvDrctryP1K ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Azure Active Directory P1 K	$ 0.88	
3R2-00002	AzureActvDrctryPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Azure Active Directory Prem P1	$ 3.82	
QC5-00002	AzureInfoProtPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Azure Info Prot Prem P1	$ 1.28	
AAA-10732	EntMobandSecE3Full ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Ent Mob and Security E3 Full	$ 5.71	
WL5-00002	EntMobandSecE3FullK ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Ent Mob and Security E3 Full K	$ 1.70	
CE6-00004	EntMobandSecE5Full ShrdSvr ALNG SU MVL EntMobandSecE3Full PerUsr	Ent Mob and Security E5 Full	$ 4.42	
CE6-00003	EntMobandSecE5Full ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Ent Mob and Security E5 Full	$ 10.81	
TUA-00007	ExchOnlnArchExchSvr ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Exch Online Arch for Exch Server	$ 2.12	
AAD-33204	M365 E3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E3 Full USL Unified	$ 20.11	
AAD-86538	M365 E3 Unified STP From O365 E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E3 Full USL Unified	$ 7.79	
AAD-33168	M365 E5 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E3 Full USL Unified	$ 41.95	
AAD-33196	M365 E5 Unified Step-up From M365 E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E3 Full USL Unified	$ 18.09	
PEP-00002	M365E5Compliance ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E5 Compliance	$ 5.83	
PEJ-00002	M365E5Security ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 E5 Security	$ 8.24	
JFX-00003	M365F3FullUSL ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 F3 Full USL	$ 6.83	
JFX-00004	M365F3FullUSL ShrdSvr ALNG SU MVL O365F3 PerUsr	M365 F3 Full USL	$ 4.66	
1PI-00001	M365F1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 F1	$ 2.00	
QLS-00003	MDATPforCrossplatdevices ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Defender for Endpoint	$ 4.42	
KF5-00002	O365AdvThrtPrtctnPln1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Defender for O365 Plan 1	$ 1.13	
T6A-00049	O365E1 ShrdSvr ALNG SU MVL ExchgOnlnPlan1 PerUsr	O365 E1	$ 2.03	
T6A-00052	O365E1 ShrdSvr ALNG SU MVL O365F1 PerUsr	O365 E1	$ 2.03	
T6A-00024	O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	O365 E1	$ 3.83	
AAA-10900	O365E3 ShrdSvr ALNG SU MVL ExchgOnlnPlan1 PerUsr	O365 E3	$ 10.33	
SY9-00006	O365E5 ShrdSvr ALNG SU MVL O365PE3 PerUsr	O365 E5	$ 10.96	
SY9-00004	O365E5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	O365 E5	$ 25.56	
TPA-00001	O365F3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	O365 F3	$ 2.17	
3JJ-00003	M365AppsForEnterprise ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M365 Apps for enterprise	$ 7.66	
GSL-00002	PwrBIPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Power BI Premium P1	$ 3,362.63	
AAA-10787	WinE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	WIN E3	$ 3.87	
AAA-22359	WinE5 ALNG SubsVL MVL PerUsr	WIN E5	$ 7.42	
AAA-22324	WinE5StpFrmWinE3 ALNG SubsVL MVL	WIN E5 StepUp frm WIN E3	$ 3.50	

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Anexo 15: Lista de precios unitaros de Servicios de Licenciamiento bajo demanda

AAD-50078	Win7 ESU 2020 Alng Per Device	Windows 7 ESU 2020	$ 50.00	
AAD-50079	Win7 ESU 2021 Alng Per Device	Windows 7 ESU 2021	$ 100.00	
HJA-00774	BztlkSvrBrnch ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	BizTalk Server Branch		$ 1,024.00
F52-02144	BztlkSvrEnt ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	BizTalk Server Enterprise		$ 17,915.95
D75-01979	BztlkSvrStd ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	BizTalk Server Standard		$ 4,107.45
PEY-00002	GHEnterprise ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	GH Enterprise	$ 15.71	
1RF-00001	GitHubOne ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	GitHub One	$ 148.85	
4W1-00002	MSCloudHealthcareAddOn ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	MS Cloud Healthcare AddOn	$ 71.06	
QLH-00001	Dyn365ECstmrInightsAttch ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Dyn365E Customer Insights Attach	$ 528.00	
NPL-00002	Dyn365ECstmrInsights ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Dyn365E Customer Insights	$ 792.00	
QJR-00001	Dyn365ECstSrvInsghtsAdCs ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Dyn365E CustServInsights Addl Cases	$ 132.00	
DEH-00013	Dyn365EForFieldSrvc ShrdSvr ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs PerUsr	Dyn365E Field Service	$ 45.94	
DEH-00002	Dyn365EForFieldSrvc ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	Dyn365E Field Service	$ 76.56	
DEH-00003	Dyn365EForFieldSrvc ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Field Service	$ 50.16	
KEU-00002	Dyn365EforMktg ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Dyn365E Mktg	$ 792.00	
KEW-00002	Dyn365EforMktgAddlCntctsT1 ShrdSvr ALNG SubsVL 8KCntctsPlanOnlyAddOn	Dyn365E MktgAddlContacts T1	$ 316.80	
KEW-00001	Dyn365EforMktgAddlCntctsT1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL 5K Cntcts AddOn	Dyn365E MktgAddlContacts T1	$ 132.00	
KPK-00001	Dyn365EforMktg-AddnlApp ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Dyn365E Mktg - Addnl App	$ 264.00	
KPH-00002	Dyn365EforMktgAttach ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Dyn365E Mktg Attach	$ 396.00	
SDN-00002	Dyn365EfrMrktngNonPrdApp ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Dyn365E Marketing Non-Prod App	$ 132.00	
MSJ-00001	Dyn365EMktgAddlCntctT2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn 50KCntcts	Dyn365E MktgAddlContacts T2	$ 792.00	
MSL-00001	Dyn365EMktgAddlCntctT3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Min2Units AddOn 50KCntcts	Dyn365E MktgAddlContacts T3	$ 660.00	
MSN-00001	Dyn365EMktgAddlCntctT4 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Min5Units AddOn 50KCntcts	Dyn365E MktgAddlContacts T4	$ 396.00	
MSQ-00001	Dyn365EMktgAddlCntctT5 ShrdSvr ALNG SubsVLMVL Min10Units AddOn 50KCntcts	Dyn365E MktgAddlContacts T5	$ 264.00	
SDQ-00001	AIBuilderCapacity ShrdSvr ALNG SubsVL MVL 1Mservicecredits AddOn	AI Builder capacity	$ 440.00	
RYZ-00001	ChatsessionfrVrtlAgnt ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn 1Ksessions	Chat session for Virtual Agent	$ 396.00	
PRX-00002	CommonDataSrvcDBCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Common Data Service DB Capacity	$ 35.20	
PSG-00002	CommonDataSrvcFileCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Common Data Service File Capacity	$ 1.76	
PSM-00002	CommonDataSrvcLogCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Common Data Service Log Capacity	$ 6.60	
DNU-00002	FlowP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL QlfdOffer PerUsr	Flow P1D	$ 4.40	
DNW-00001	FlowP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL QlfdOffer PerUsr	Flow P2D	$ 13.20	
SFJ-00001	FlowperBusPrcssPlan ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Min5Licenses	Power Automate per flow plan	$ 88.00	
SPU-00002	Flowplan ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Power Automate plan	$ 13.20	
SEW-00001	PowerAppsandFlowCapacity ShrdSvr ALNG SubsVL MVL 10KdailyAPIcalls AddOn	Power Apps and Power Atmt capacity	$ 44.00	

Anexo 15: Lista de precios unitaros de Servicios de Licenciamiento bajo demanda

SEQ-00001	PowerAppsperAppPlan ShrdSvr ALNG SubsVL MVL	Power Apps per app plan	$ 7.92
SEJ-00002	PowerAppsPlan ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Power Apps plan	$ 31.68
SDW-00001	PowerAppsPrtlLgnCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Power Apps Portals login capacity	$ 158.40
SES-00001	PowerAppsPrtlPgvwCpcty ALNG SubsVL MVL 100Kexternalpageviews AddOn	Power Apps Portal pageview capacity	$ 79.20
RYT-00001	PowerVirtualAgent ShrdSvr ALNG SubsVL MVL 2Ksessions	Power Virtual Agent	$ 880.00
DNT-00002	PwrAppsP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL QlfdOffer PerUsr	PowerApps P1□	$ 5.54
DNV-00002	PwrAppsP2 ShrdSvr ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs QlfdOffer PerUsr	PowerApps P2□	$ 25.34
DNV-00001	PwrAppsP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL QlfdOffer PerUsr	PowerApps P2□	$ 31.64
TKP-00001	PwrAppsPrtlsIgncpctyT2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn Min10Units100logins	PowerApps Portals login capacity T2	$ 79.20
DFV-00006	Dyn365EForProjServAuto ShrdSvr ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs PerUsr	Dyn365E Proj Serv Auto	$ 45.94
DFV-00001	Dyn365EForProjServAuto ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Proj Serv Auto	$ 50.16
LYK-00001	DYN365E RmtAssist ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Remote Assist	$ 29.17
RZY-00002	Dyn365E AsstMngmntAdlAsst Shared All Lng Subs VL MVL 100 assets	Dyn365E AssetManagement Addl Assets	$ 88.00
SFV-00001	Dyn365EforFinance ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Finance	$ 95.04
SAJ-00001	Dyn365EfrFinanceAttch ALNG SubsVL MVL toQlfygDyn365BaseSKU PerUsr	Dyn365E Finance Attach	$ 15.84
SAM-00001	Dyn365EfrSplyChnMgmtAtch ALNG SubsVL MVL toQlfygDyn365BaseSKU PerUsr	Dyn365E SupplyChainMgmt Attach	$ 15.84
S2R-00006	Dyn365EfrSpplyChnMngmnt ALNG SU MVL DYN365EFOROPSACTVTY PerUsr	Dyn365E Supply Chain Management	$ 68.64
S2R-00007	Dyn365EfrSpplyChnMngmnt ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs PerUsr	Dyn365E Supply Chain Management	$ 90.82
S2R-00001	Dyn365EfrSpplyChnMngmnt ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Supply Chain Management	$ 95.04
GHK-00003	Dyn365EUnfOps-actvty ShrdSvr ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs PerUsr	Dyn365E Ops - Activity	$ 22.18
GHK-00001	Dyn365EUnfOps-actvty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Ops - Activity	$ 26.40
PTU-00002	Dyn365EUnfOpsAddDBCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Dyn365E Unf Ops Addl DB Capacity	$ 21.12
PTW-00002	Dyn365EUnfOpsAddFlCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn	Dyn365E Ops Addl File Capacity	$ 1.06
GXU-00001	Dyn365EUnfOps-dvc ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerDvc	Dyn365E Ops - Device	$ 39.60
DMM-00001	Dyn365EUnfOpsSandboxTier1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Srvcs Dvlp&TestInst	Dyn365E UnfOps Sandbox Tier1□	$ 224.40
DMR-00001	Dyn365EUnfOpsSandboxTier2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Srvcs StdAccptTest	Dyn365EOps Sandbox Tier2	$ 712.80
DMV-00001	Dyn365EUnfOpsSandboxTier3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Srvcs PrmAccptTest	Dyn365EOps Sandbox Tier3	$ 2,138.40
DMZ-00001	Dyn365EUnfOpsSandboxTier4 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Srvcs StdPfrmTest	Dyn365EOps Sandbox Tier4	$ 4,171.20
DNK-00001	Dyn365EUnfOpsSandboxTier5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Srvcs PrmPfrmTest	Dyn365EOps Sandbox Tier5	$ 6,336.00
GZN-00004	Dyn365EforTalent ShrdSvr ALNG SU MVL Dyn365ETmMmbrs PerUsr	Dyn365E Human Resources OLD	$ 16.90
GZN-00001	Dyn365EforTalent ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Dyn365E Human Resources OLD	$ 21.12
MPQ-00001	Dyn365ETalentCompHiringT1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL2+Units AddOn 100Emplys	Dyn365E for TalentCompHiring T1	$ 105.60
MSS-00001	Dyn365ETalentCompHiringT2 ShrdSvrALNGSubsVLMVL 10+Units AddOn 100Emplys	Dyn365E for TalentCompHiring T2	$ 79.20
MSU-00001	Dyn365ETalentCompHiringT3 ShrdSvrALNGSubsVLMVL 50+Units AddOn 100Emplys	Dyn365E for TalentCompHiring T3	$ 52.80

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Adjudicación Directa Nacional
Número AA-050GYR019-E51-2021

En la Ciudad de México, siendo las **15:00 horas del día 1 de marzo del 2021,** en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística; ubicada en la Calle Durango número 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, presente el servidor público cuyo nombre y firma aparecen al final del presente documento, con objeto de llevar a cabo la Adjudicación Directa Nacional No. **AA-050GYR019-E51-2021**, para la contratación del **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft 2021.**----------

---

---------- **Adjudicación** ----------

Derivado del Acuerdo número **AC-14/SO-02/2021**, mediante el cual el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, en la **Sesión Ordinaria Número 02/2021,** celebrada el 26 de febrero de 2021, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como 71, 72 fracción II y 85, de su Reglamento, dictaminó favorable la excepción a la licitación pública para la contratación del servicio señalado en el párrafo que antecede. ----------

---

Atendiendo a lo anterior, con fundamento en los artículos 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 71 y 72 fracción II de su Reglamento, se determina adjudicar el contrato relativo al **Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft 2021,** de la siguiente manera: ----------

---

Empresa Adjudicada	Descripción del Servicio	Monto mínimo Adjudicado USD	Monto máximo adjudicado USD
Microsoft Corporation	**Derecho de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico para los Productos Microsoft 2021**	$ 8,694,153.58	$ 8,963,207.55

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

se adjudica a la empresa **Microsoft Corporation,** conforme a la propuesta económica del proveedor, la cual se da por reproducida en esta parte como si a la letra se insertara, y la cual fue autorizada por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social. ----------

---

De la consulta a la información publicada en el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, denominado "CompraNet", sobre proveedores y contratistas sancionados, así como con el impedimento para presentar propuestas o celebrar contratos no se encontró al proveedor arriba indicado. ----------

---

El monto mínimo adjudicado es por la cantidad de **$ 8,694,153.58 (Ocho millones seiscientos noventa y cuatro mil ciento cincuenta y tres dólares americanos 58/100 USD)** y un monto máximo susceptible de ejercerse de **$ 8,963,207.55 (Ocho millones novecientos sesenta y tres mil doscientos siete dólares americanos 55/00 USD)** los montos no contemplan el Impuesto al Valor Agregado, lo anterior debido a que la empresa adjudicada es una entidad residente en el extranjero por lo que las facturas no trasladan dicho impuesto. Los montos se ejercerán conforme a los precios unitarios ofertados por la empresa adjudicada en su propuesta económica, la cual forma parte de la presente acta. ----------

---

El servicio deberá prestarse de conformidad con los términos y condiciones y anexo técnico emitidos por el área requirente que rige la presente contratación y tendrá una vigencia del servicio y del contrato a partir de la comunicación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2021. ----------

---

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP, se notifica al proveedor, que la firma del contrato se realizará a más tardar el día **16 de marzo de 2021**, en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en horario de 9:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas, lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP. Para tal fin deberá de entregar previamente copia y presentar original para cotejo en la División de Contratos de los siguientes documentos: ----------

---

Para la firma del contrato deberá presentar los siguientes documentos: ----------

Persona moral:

a) Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones.

b) Poder notarial del representante legal que firmará el contrato.

Persona física:

a) Acta de nacimiento o carta de naturalización.

Para ambos:

a) Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal.

b) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.

c) Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.

d) 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.

e) Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.

f) Escrito bajo protesta de decir verdad 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. (Ley General de Responsabilidades Administrativas DOF 18-07-2016).

g) Constancia vigente de situación fiscal emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) en los términos establecidos por las "Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones" publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio del 2017.

En caso de que el participante:

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

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

I. Documento emitido por este Instituto (resultado de la consulta en el sistema para obtener la Opinión), en el que se haga constar que no se puede emitir la Opinión de cumplimiento, de conformidad con la Regla Quinta del Anexo

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

III. En el caso de que el participante manifieste que presta sus servicios a través de trabajadores subcontratados con un tercero, deberá de presentar en tal caso, junto con la documentación citada en los dos párrafos anteriores , la Opinión de cumplimiento de obligaciones del subcontratante, desde luego, vigente y positiva (lo anterior en términos del artículo 15-A de la LSS).

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

---

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

---

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

---

En caso de que el participante cuente con trabajadores contratados bajo el régimen de honorarios asimilados a salarios, deberá presentar el(los) contrato(s) con los que acredite el régimen de

contratación, así como escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado a inscribirse ante el IMSS debido a tal situación, por lo que no puede obtener la opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social. ----------

---

En caso de que el participante se encuentre inscrito en el Registro Único de Proveedores y Contratistas de CompraNet, deberá remitir únicamente la documentación referida en los incisos: e), f) y g) ----------

---

De conformidad con el artículo 48 de la LAASSP se informa al proveedor que deberá entregar en la citada División de Contratos, la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo. ----------

---

De conformidad con el artículo 37 fracción VI de la LAASSP, este Acto es presidido por el **Doctor Alberto Flavio Balderas Hernández**, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, conforme al numeral conforme al numeral 7.1.3.2.2 del Manual de Organización de la Dirección de Administración. ----------

---

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este procedimiento a las **15:30 horas** del día de su fecha de inicio, esta acta consta de **5 (cinco) hojas**, adjuntándose como parte integrante de la misma y **7 (siete) hojas de la propuesta económica,** por lo que la rubrican al margen y firman al calce para la debida constancia de notificación de la misma y efectos legales procedentes, la persona que interviene en todas y cada una de las hojas que integran el acta.

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social: ----------

Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos (Área Contratante)	**Dr. Alberto Flavio Balderas Hernández**

---------- **Fin del Acta** ----------

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052-6399

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

Microsoft

COTIZACIÓN DE

"DERECHO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS MICROSOFT 2021"

bajo el esquema

"Enterprise Agreement Subscription"

Microsoft Corporation is an equal opportunity employer.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **S1M0072**

ANEXO 3 (TRES)

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **02** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Of N° 09 52 76 61 5500/2021/**070** Ciudad de México, a 26 de febrero de 2021.

Mtro. Aunard Agustin de la Rocha Waite
Titular de la Coordinación de Adquisición
de Bienes y Contratación de Servicios.
Dirección de Administración.
Presente.

En alcance al oficio No. 09 52 76 61 5500/2021/057, referente a la designación del administrador para el inicio del proceso de contratación del **"Servicio de Derecho de uso de licenciamiento y soporte técnico para los productos Microsoft 2021"** para el año 2021

Sobre el particular, hago de su conocimiento que quien suscribe, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, fungirá como Administrador del Contrato.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Jaime Enrique Galindo Polanco
Titular de la Coordinación
Adscrito a la DIDT

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Elaboró
Mtro. Mario Hernández Velázquez

Revisó
Lic. Carlos Ivan Salinas Cruz

Anexos: Los que se indican

Lic. Carlos Ivan Salinas Cruz, Titular de la Coordinación de Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal.
Mtro. Mario Hernández Velázquez, Titular División de Infraestructura de Cómputo Personal

OLYMPIC