



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Contrato para la Adquisición del "Soporte Técnico y Actualización de Licencias para el RDBMS de Oracle y sus Complementos, a fin de dar Continuidad a la Funcionalidad Instalada de los Productos de Motor de Base de Datos (RDBMS)", 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 **Ingeniero Sergio Durán Wong**, en su carácter de **Representante Legal**, y por la otra la sociedad mercantil denominada **Oracle de México, S.A. de C.V.**, en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**" representada por el **C. Francisco Javier Oropeza Morales**, en su carácter de Representante Legal, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas.

DECLARACIONES

- I.- "**EL INSTITUTO**" declara que:
 - I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4° y 5° de la Ley del Seguro Social.
 - I.2.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracción IV de la Ley del Seguro Social.
 - I.3.- El Ingeniero Sergio Durán Wong, en su carácter de Representante Legal, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que se contiene en la Escritura Pública número 83,966, de fecha 25 de julio de 2008, pasada ante la fe del Licenciado José Ignacio Sentíes Laborde, Notario Público número 104 de la Ciudad de México, Distrito Federal.
 - I.4.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la Adquisición del "Soporte Técnico y Actualización de Licencias para el RDBMS de Oracle y sus Complementos, a fin de dar Continuidad a la Funcionalidad Instalada de los Productos de Motor de Base de Datos (RDBMS)", solicitado por la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones, dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

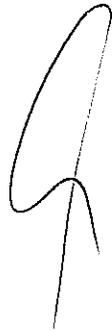


INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

- I.5.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente Contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número 42062411, de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal con número de folio 0000125059-2009, mismo que se agrega al presente instrumento jurídico como **Anexo 1 (uno)**.
- I.6.- El presente contrato fue adjudicado a **"EL PROVEEDOR"** mediante el procedimiento de Adjudicación Directa número S-ADD-041-09, con fundamento en lo dispuesto en el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los Artículos 26 Fracción III, 40 y 41 Fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- I.7.- Con fecha 08 de junio de 2009, la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos, a través de la División de Contratación de Servicios Generales emitió el fallo correspondiente del procedimiento antes señalado resultando adjudicado **"EL PROVEEDOR"** Oracle de México, S.A. de C.V., en la partida única.
- I.8.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico el ubicado en la Calle de Durango número 291-11° Piso, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700 en México, Distrito Federal.
- II.- **"EL PROVEEDOR"** declara que:
- II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 5,109, de fecha 09 de septiembre de 1988, pasada ante la fe del Licenciado Enrique Almanza Pedraza, Notario Público número 198, en México, Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio, bajo el folio mercantil número 110,131, de fecha 04 de noviembre de 1988, se constituyó la empresa "Oracle Sistemas, S.A. de C.V.".
- II.2.- Mediante Escritura Pública número 30,044, de fecha 04 de abril de 1991, pasada ante la fe del Licenciado Roberto Núñez y Bandera, Notario Público número 1, en México, Distrito Federal quedó inscrita en el Registro Público de Comercio con el folio mercantil número 110,131, con fecha 04 de noviembre de 1988, se hizo constar el cambio de denominación social de "Oracle Sistemas, S.A. de C.V." a "Oracle de México, S.A. de C.V.".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

- II.3.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por el C. Francisco Javier Oropeza Morales, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 21,245, de fecha 23 de noviembre de 2006, pasada ante la fe del Licenciado Guillermo Oliver Bucio, Notario Público número 246 en México, Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.
- II.4.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades a fabricar, procesar, ensamblar, importar, exportar, distribuir, comprar, vender, arrendar y en general negociar con cualquier clase de programas para procesamiento de datos y sistemas de computación, así como cualquier clase de maquinaria, herramientas, equipo, implementos, partes, componentes, accesorios y demás artículos relacionados con dichos productos y con los demás objetos de la sociedad.
- II.5.- Se encuentra legítimamente autorizada por Oracle Corporation, esta última en su calidad de Titular, directa o indirecta de los derechos de propiedad intelectual relativos a los programas de Software objeto del presente contrato, o de los que le han sido otorgados los derechos de distribución de dichos programas que pertenezcan a otra entidad, para distribuir en México todos los productos, y todos los servicios Oracle, a saber licencias, servicios de consultoría, educación certificada y servicios de soporte técnico. 
- II.6.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número OME 910 101 TA 3 y cuenta con Registro Patronal ante "EL INSTITUTO" número Y52 1018010 4. 
- II.7.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.8.- De acuerdo a lo previsto en el Artículo 32D, del Código Fiscal de la Federación, "EL PROVEEDOR" deberá presentar documento actualizado expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emita opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a la Resolución Miscelánea Fiscal número. I.2.1.16, publicada en el Diario Oficial de la Federación del día 27 de Mayo del 2008 cuarta sección. 



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

En caso de que al momento de suscribir el presente instrumento, "EL PROVEEDOR" no haya recibido por parte del Servicio de Administración Tributaria (SAT), la respuesta a su solicitud, deberá presentar el "acuse de recepción" con el que compruebe que realizó la solicitud de opinión prevista en la Regla I2.1.16 de la Resolución Miscelánea Fiscal para el 2008.

II.9.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que dispone de la organización experiencia, elementos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad suficiente para satisfacer de manera eficiente y adecuada las necesidades de "EL INSTITUTO".

II.10.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico el ubicado en la Calle de Montes Urales número 470, Planta Baja, Colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11000 en México, Distrito Federal, Teléfono 91.78.30.00 fax 91.78.31.88.

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

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" requiere y "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el servicio de "Soporte Técnico y Actualización de Licencias para el RDBMS de Oracle y sus Complementos, a fin de dar Continuidad a la Funcionalidad Instalada de los Productos de Motor de Base de Datos (RDBMS)", de conformidad con las características, alcances y especificaciones, que se describen en el **Anexo 2 (dos)**, y que forman parte integral del presente instrumento jurídico.

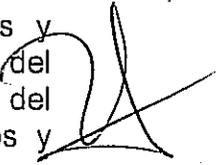
SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" se obliga a cubrir a "EL PROVEEDOR" como contraprestación por los servicios objeto del presente contrato, la cantidad total de **\$48'523,500.39 (CUARENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTITRÉS MIL QUINIENTOS PESOS 39/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), de conformidad con los precios unitarios que se detallan en el **Anexo 3 (tres)**, los cuales forman parte integrante del presente contrato.

Las partes convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- Se podrá tramitar a mes vencido, una vez recibidos los servicios del periodo mensual correspondiente. Este pago se realizará a los 30 días naturales posteriores a que **"EL PROVEEDOR"** presente la siguiente documentación:

- a) Original y copia de la factura, en la Oficina de Trámite de Erogaciones dependiente de la División de Trámite de Erogaciones de **"EL INSTITUTO"**, ubicada en la Calle de Durango número 167-3er Piso, Colonia Roma, Código Postal 06700, México, Distrito Federal, del mes de servicio ya realizado, acompañada del documento de validación y aceptación del servicio, emitido por la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, esta factura deberá reunir los requisitos fiscales, establecidos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en la que se indique los servicios entregados, número de **"EL PROVEEDOR"**, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora.
- b) En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su factura con errores y deficiencias, éstos se le harán saber por parte de **"EL INSTITUTO"**, dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará en términos del Artículo 62 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. 
- c) **"EL PROVEEDOR"** podrá optar porque **"EL INSTITUTO"** efectúe el pago del servicio prestado, a través del esquema electrónico, intrabancario que se encuentra en operación en **"EL INSTITUTO"** en las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA, Bancomer, S.A., Banco Mercantil del Norte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A., para tal efecto deberá presentar en la Oficina de Trámite de Erogaciones, ubicada en la Calle de Durango número 167, 3° Piso, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, dentro del horario comprendido de las 9:00 las 14:30 horas de lunes a viernes en días hábiles, petición por escrito, indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, sucursal y plaza, así como número de **"EL PROVEEDOR"** asignado por **"EL INSTITUTO"**. 

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), **"EL INSTITUTO"** realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se 



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario e interbancario), **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar original y copia de la cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e Identificación Oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** podrá solicitar que apliquen las cuentas por liquidar a su cargo, líquidas y exigibles, contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B, de la Ley del Seguro Social.

"EL PROVEEDOR" que proporcione servicios a **"EL INSTITUTO"** y que celebren contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificar a **"EL INSTITUTO"**, con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos, cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión, de igual forma los que celebren contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

El pago de la prestación del servicio, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- Para la prestación del Servicio de "Soporte Técnico y Actualización de Licencias para el RDBMS de Oracle y sus Complementos, a fin de dar Continuidad a la Funcionalidad Instalada de los Productos de Motor de Base de Datos (RDBMS)", las partes convienen en lo siguiente:

PLAZO.- El documento de Soporte Técnico para todos los Productos Oracle propuestos, deberá ser entregado en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de la firma del contrato.

LUGAR.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga con **"EL INSTITUTO"** a presentar los Servicios de Soporte Técnico del Software por Vía Electrónica a través de la Pagina de Internet en <http://metalink.oracle.com> de acuerdo con las políticas vigentes de **"EL**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

PROVEEDOR” y de las cuales se enlistan en el **Anexo 2 (dos)**, respecto a los Servicios Asistidos 1,112 (Ingeniero Especialista) en Sitio, se entregarán en la Ciudad de México en el Edificio de la Calle de Tokio número 80 Planta Baja, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, y las actualizaciones de los Productos estarán disponibles para **“EL INSTITUTO”** en <http://technet.oracle.com>.

CONDICIONES.- “EL PROVEEDOR”, se obliga con **“EL INSTITUTO”** a prestar el Servicio de “Soporte Técnico y Actualización de Licencias para el RDBMS de Oracle y sus Complementos, a fin de dar Continuidad a la Funcionalidad Instalada de los Productos de Motor de Base de Datos (RDBMS)”, objeto de éste contrato conforme a lo señalado en el **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico, apegándose a las características, alcances, especificaciones técnicas y demás condiciones que se indican en dicho anexo.

Los Servicios de Soporte Técnico estarán disponibles a la firma del contrato. Para considerar los Servicios (servicios de soporte técnico y actualizaciones de licencias) como entregados, **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar el documento que indique que el servicio solicitado se encuentra activo para el total de los programas descritos en el **Anexo 2 (dos)** y del cual forma parte integrante de éste contrato.

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre del año 2009.

SEXTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- “EL PROVEEDOR” se obliga a no ceder en forma parcial ni total, a favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones que se deriven del presente Contrato.

“EL PROVEEDOR” sólo podrá ceder los derechos de cobro, previa autorización por escrito de **“EL INSTITUTO”**, para lo cual deberá presentar 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 se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- “EL PROVEEDOR” se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar a **“EL INSTITUTO”** y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

en el artículo 53, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

OCTAVA.- IMPUESTOS Y/O DERECHOS.- Los impuestos y derechos que en su caso procedan con motivo de la prestación del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"**, conforme a la legislación aplicable en la materia.

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

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga para con **"EL INSTITUTO"**, a responder personal e ilimitadamente de los daños o perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** o a terceros, si con motivo de la presentación de los servicios adquiridos viola derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional e 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 de Derechos 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 éste instrumento a **"EL PROVEEDOR"**, para que éste lleve a cabo los medios necesarios 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.

DÉCIMA. – "EL PROVEEDOR" se obliga a otorgar a **"EL INSTITUTO"**, la garantía que se señala a continuación:

- a) **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.-** **"EL PROVEEDOR"** para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente Contrato, deberá presentar fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas a favor del **"Instituto Mexicano del Seguro Social"**, por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** sobre el importe que se indica en la Cláusula Segunda del presente Contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en pesos mexicanos.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

La garantía deberá presentarse dentro del plazo establecido en el Artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

“EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a “EL INSTITUTO” la póliza de fianza apegándose al formato que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro) “Formato de Fianza de Cumplimiento”**, en la División de Contratos y Apoyo Técnico, sita en Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

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

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- “EL INSTITUTO”, llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de Contrato cuando:

- a) Se rescinda administrativamente este Contrato.
- b) Durante la vigencia de este Contrato y de la garantía de los Servicios se detecten deficiencias, vicios ocultos, fallas o calidad inferior de los servicios prestados, en comparación con los ofertados.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al Contrato, no entregue en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía que ampare el porcentaje (10%) (diez por ciento) de la garantía de cumplimiento.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- “EL INSTITUTO” aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la prestación del servicio, por el equivalente al **2.5% (dos punto cinco por ciento)**, sobre el valor total de lo incumplido, sin considerar



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

el Impuesto al Valor Agregado, en el supuesto siguiente; (considerar la unidad de medida del servicio, con objeto de cuantificar el monto del servicio prestado con atraso).

- a) Cuando **"EL PROVEEDOR"** no preste el servicio que se le haya requerido dentro del plazo señalado, o en el programa establecido, considerándose este plazo como entrega oportuna, y un máximo de cuatro días con atraso.

La pena convencional por atraso, se calculará por cada día de incumplimiento de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, que es del 2.5% (dos punto cinco por ciento), aplicado al valor del servicio prestado con atraso, la que no deberá de ser mayor a la parte proporcional del importe de la garantía de cumplimiento de la partida, orden de reposición o concepto, según corresponda. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

"EL PROVEEDOR" a su vez, autoriza a **"EL INSTITUTO"** a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional señalada en el párrafo anterior, sobre los pagos que deberá cubrir a **"EL PROVEEDOR"**, durante el período en que incurra y/o se mantenga el incumplimiento, con motivo de la prestación del servicio objeto del presente instrumento jurídico.

Conforme a lo previsto en el penúltimo párrafo del Artículo 64 del Reglamento de la Ley, sin perjuicio de lo dispuesto en el segundo párrafo del Artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en ningún caso se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo de **"EL INSTITUTO"**.

DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- De conformidad con lo establecido en el último párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general dando aviso por escrito a **"EL PROVEEDOR"** con 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de terminación, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"** o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

En este caso "EL INSTITUTO" reembolsará a "EL PROVEEDOR" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el Contrato que, en su caso, sea adjudicado, cuando "EL PROVEEDOR", incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el supuesto de que el Contrato se rescinda, no procederá el cobro de penas convencionales por atraso, ni la contabilidad de la mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

"EL INSTITUTO" podrá a su juicio suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del Contrato materia de la rescisión.

Concluido el procedimiento de rescisión correspondiente, "EL INSTITUTO" procederá conforme a lo previsto en el Artículo 66-A del Reglamento de la Ley de la Materia.

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

- a) Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente Contrato.
- b) Cuando "EL PROVEEDOR" incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
- c) Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
- d) Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente contrato, salvo los derechos de cobro, previa autorización por escrito que le otorgue "EL INSTITUTO".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

- e) Si la autoridad competente declara el estado de quiebra, la suspensión de pagos, o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de "EL PROVEEDOR".
- f) Cuando se compruebe que "EL PROVEEDOR" haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.
- g) Si se sitúa en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- h) Si se hubiera agotado el monto límite de la aplicación de las penas convencionales.

DÉCIMA SEXTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.- Para el caso de rescisión administrativa las partes convienen en someterse al siguiente procedimiento:

- 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, siguientes al de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el Contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a "EL PROVEEDOR", dentro de los 15 (Quince) días hábiles siguientes, a lo señalado en el inciso a) de esta cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el contrato "EL INSTITUTO" no procederá a la aplicación de penas convencionales ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato.

En caso de que "EL INSTITUTO" determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular un finiquito en el que se hagan constar los pagos que, en su caso,



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto de los servicios prestados por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento de que se determine la rescisión administrativa.

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

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

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

DÉCIMA SÉPTIMA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá celebrar por escrito convenio modificatorio al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en su conjunto, el 20% (veinte por ciento) de los montos y servicios y que el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente. Para tal efecto **"EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar un endoso a la fianza de cumplimiento o bien una nueva por el importe correspondiente en términos del artículo 68, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad por las partes y forman parte integrante del presente Contrato, como si a la letra se insertasen:

- Anexo 1 (uno) "Dictamen de Disponibilidad Presupuesta"
- Anexo 2 (dos) "Características Técnicas, Alcances y Especificaciones"



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

- Anexo 3 (tres)** "Propuestas Económicas"
Anexo 4 (cuatro) "Formato de Fianza de Cumplimiento"

DÉCIMA NOVENA.- RELACIÓN LABORAL.- "EL PROVEEDOR" se constituye como único patrón del personal que ocupe para proporcionar los servicios para el cumplimiento del presente Contrato, en los términos del artículo 10 de la Ley Federal del Trabajo, sin reserva de lo dispuesto en el artículo 132 del mismo ordenamiento legal, quedando totalmente a su cargo todas las obligaciones que deriven de las relaciones laborales, contractuales y fiscales con sus trabajadores, por lo que **"EL PROVEEDOR"** es el único responsable de las violaciones que en virtud de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social se deriven frente a dicho personal, liberando a **"EL INSTITUTO"** de cualquier responsabilidad solidaria y reclamación que hagan sus trabajadores al respecto.

Por lo tanto **"EL INSTITUTO"**, bajo ninguna circunstancia podrá ser considerado como patrón sustituto o solidario, ni tendrá ninguna responsabilidad u obligación, así como tampoco podrá considerarse intermediario de **"EL PROVEEDOR"**.

VIGÉSIMA.- 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, Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las disposiciones administrativas aplicables en la materia.

VIGÉSIMA PRIMERA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento, 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, Distrito Federal, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro, o por cualesquiera otra que pudiera corresponderles.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Previa lectura y debidamente enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente Contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, el día 12 de junio del año 2009, quedando un ejemplar en poder de "EL PROVEEDOR" y los restantes en poder de "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO"

Instituto Mexicano del Seguro Social

"EL PROVEEDOR"

Oracle de México, S.A. de C.V



ING. SERGIO DURÁN WONG
REPRESENTANTE LEGAL



C. FRANCISCO JAVIER OROPEZA
MORALES
REPRESENTANTE LEGAL

ADMINISTRA ESTE CONTRATO



ING. VÍCTOR BOUFFIER SOTO
TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE
INGENIERÍA DE APLICACIONES



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 1

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000125059-2009

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Otras Centrales -Reforma-

500090 Departamento Administrativo

Concepto: OFICIO 1015 DEL 01/04/2009 PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACION DE LICENCIAS PARA EL RDBMS DE ORACLE Y SUS COMPLEMENTOS

Fecha Elaboración: 01/04/2009

Total Comprometido (en pesos): \$ 55,838,752.21
Cuenta: 42062411 Der.uso lic.corpor.y progr pro Unidad de Información: 098001 Centro de Costos: 500000

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	30,855.0	25,183.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	10,643.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI Millennium en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación Unidad de Información y Centro de Costos, los montos señalados quedan comprometidos de acuerdo a las cantidades que se han calendarizado, para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base a las leyes y normas vigentes a la fecha de su expedición.

ATENTAMENTE

Lic. Irma Mertos Márquez

Jefe de la División de Presupuesto

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS):

\$ _____ .00

A N E X O S
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO
Clave: 6170-009-001



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 2

"CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS, ALCANCES Y ESPECIFICACIONES"

Handwritten initials

Handwritten signature

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 48 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA ADQUISICIÓN

1. TIEMPOS Y CONDICIONES DE ENTREGA.- Los Servicios de Soporte Técnico estarán disponibles a la firma del contrato. Para considerar los Servicios (servicios de soporte técnico y actualizaciones de licencias) como entregados, el proveedor deberá entregar el documento que indique que el servicio solicitado se encuentra activo para el total de los programas descritos en la propuesta del proveedor.
2. PRESENTACIÓN DE LAS COTIZACIONES.- Las cotizaciones deberán presentarse desglosadas por renglón indicando el costo de los Servicios de Soporte Técnico con IVA desglosado.
3. LUGAR DE ENTREGA.- Los Servicios de Soporte Técnico del software se prestarán vía electrónica a través de la página de Internet en <http://metalink.oracle.com> de acuerdo con las políticas vigentes del proveedor y respecto a los servicios en sitio se entregarán en la Ciudad de México en el edificio de Tokio 80 P. B: en la colonia Juárez de la delegación Cuauhtemoc con código postal 06600. Las actualizaciones de los productos estarán disponible para el IMSS en <http://technet.oracle.com>
4. FORMA DE PAGO.- Se podrá tramitar a mes vencido, una vez recibidos los servicios del periodo mensual correspondiente. Este pago se realizará a los 30 días naturales posteriores a que el proveedor presente, el original y copia de la factura, en la oficina de trámite de erogaciones, del mes de servicio ya realizado, acompañada del documento de validación y aceptación del servicio, emitido por la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones de la DIDT, esta factura deberá reunir los requisitos fiscales, establecidos en la Ley de la materia y en la que se indique los servicios entregados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la Afianzadora.
5. GARANTÍAS.- El proveedor deberá entregar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato una fianza expedida por un organismo certificado para tal efecto que se constituirá en la garantía de cumplimiento, la cual será del 10% (diez por ciento), del valor total del contrato, sin considerar el IVA. Adicionalmente el proveedor entregará las actualizaciones y soporte de los productos ofertados conforme se liberen por el fabricante, durante un periodo que finaliza el 31 de diciembre de 2009.
6. PENAS CONVENCIONALES.- Conforme a lo establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos vigentes, el importe que se aplique, por concepto de penas convencionales, por atraso en la prestación de servicios, en ningún caso, deberá considerar el IVA. En todos los casos, el porcentaje que se aplicará por concepto de pena convencional por atraso en la prestación de servicios por cada día de atraso. La pena convencional, se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje

11/11

MEXICO
CONTRATOS



de penalización, aplicado al valor de los servicios prestados con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida, orden de reposición o concepto, según corresponda. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

7. Para el servicio de soporte técnico y actualización de licencias de herramientas de software de Oracle se consideran las siguientes Programas:

7.1. Oracle

- 7.1.1. Label Security
- 7.1.2. Advance Security
- 7.1.3. Oracle Real Application Testing
- 7.1.4. Database Vault
- 7.1.5. Diagnostics Pack
- 7.1.6. Tuning Pack
- 7.1.7. Configuration Management Pack
- 7.1.8. Provisioning Pack for Database
- 7.1.9. Change Management Pack
- 7.1.10. Oracle Data Masking Pack
- 7.1.11. Partitioning
- 7.1.12. Business Intelligence Server Administrator
- 7.1.13. Business Intelligence Server Enterprise Edition
- 7.1.14. Oracle Business Intelligence Management Pack
- 7.1.15. Partitioning - Processor Perpetual
- 7.1.16. Oracle Database Enterprise Edition
- 7.1.17. Oracle Standard Edition One
- 7.1.18. JDeveloper
- 7.1.19. Real Application Clusters
- 7.1.20. Internet Application Server Enterprise Edition

7.2. Hyperion

- 7.2.1. Hyperion System 9 BI+ Platform Bundle - CPU and 5 BI+
- 7.2.2. Hyperion System 9 BI+ Visual Explorer - Option Enterprise
- 7.2.3. Hyperion System 9 BI+ Data Integration Management
- 7.2.4. Hyperion System 9 BI+ Data Int Management Adapter Peoplesoft
- 7.2.5. Hyperion System 9 BI+ Platform Bundle
- 7.2.6. Hyperion System 9 BI+ User
- 7.2.7. Hyperion System 9 BI+ Interactive Reporting
- 7.2.8. Hyperion System 9 BI+ Foundation Services

7.3. BEA

- 7.3.1. BEA Aqua Logic Pathways
- 7.3.2. BEA Aqua Logic Business Process Management Suite on WebLogic
- 7.3.3. BEA Aqua Logic Interaction Portal
- 7.3.4. BEA Aqua Logic Pages
- 7.3.5. BEA Aqua Logic Ensamble
- 7.3.6. BEA Aqua Logic Interaction Collaboration
- 7.3.7. BEA Aqua Logic Enterprise Repository Advanced Edition Stand Alone.
- 7.3.8. BEA Web Logic Portal
- 7.3.9. BEA iWay Adapter TN3270
- 7.3.10. BEA iWay Adapter VSAM

ANEXOS
COMISION DE COMPUTACION
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO



- 7.3.11. BEA Tuxedo Tier 2
 - 7.3.12. BEA Web Logic Integration
 - 7.3.13. BEA iWay Adapter DB2 / 390
 - 7.3.14. BEA iWay Adapter IMSDB
 - 7.3.15. BEA Tuxedo Mainframe Adapter for TCP Tier 2
 - 7.3.16. BEA Aqua Logic Service Registry Project
 - 7.3.17. BEA Web Logic Workshop Professional
 - 7.3.18. BEA Aqua Logic Service Bus
 - 7.3.19. BEA Web Logic Portal
 - 7.3.20. BEA Aqua Logic Data Services Platform
- 7.4. Servicios**
- 7.4.1. Servicios Asistidos 1,112 días (Ingeniero Especialista).

ANEXOS
AL CONTRATO

003
State of Florida



Department of State



19492

APOSTILLE

(Convention de La Haye du 5 octobre 1961)

1. Country: United States of America

This public document

2. has been signed by Vivian M. Rivera

3. acting in the capacity of Notary Public of Florida

4. bears the seal/stamp of Notary Public, State of Florida

Certified

5. at Tallahassee, Florida

6. the Eighth day of January, A.D., 2009

7. by Secretary of State, State of Florida

8. No. 2009-1892

9. Seal/Stamp:

This apostille is NULL and VOID if the date in Item 6 occurs before the execution date on the attached document.

10. Signature:



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
APOYO TECNICO
Secretary of State

6505 Blue Lagoon Drive phone 305.260.7200
Suite 400 fax 305.265.9434
Miami oracle.com
Florida 33126

Miami, 7 de enero de 2009

A quien corresponda:

El presente es otorgado exclusivamente para hacer constar los siguientes puntos:

Oracle Corporation, una compañía organizada bajo las leyes del Estado de Delaware, Estados Unidos de América, declara que:

A. Oracle Corporation es dueña, directa o indirectamente, de los derechos de autor y propiedad intelectual de los productos Oracle, o le han sido otorgados los derechos de distribución de productos Oracle, los cuales incluyen derechos de autor y propiedad intelectual que pertenecen a otra entidad.

B. Oracle de México, S.A. de C.V. es subsidiaria indirecta de Oracle Corporation en la República Mexicana.

C. Oracle de México, S.A. de C.V. está autorizada por Oracle Corporation para distribuir todos los productos y todos los servicios Oracle en el territorio de México.

Atentamente,

Juan Pablo Pérez
Vice President and General Counsel
Oracle Latin America

Vigencia: 2 de enero a 31 de diciembre de 2009.

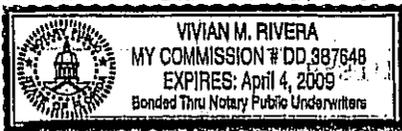
STATE OF FLORIDA)

) SS:

COUNTY OF DADE)

SWORN TO AND SUBSCRIBED before me this 7th day of Jan 2009 by
Juan Pablo Perez.

Notary Public, State of Florida
Personally Known



DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

[Handwritten signature]



Oracle de México, S.A. de C.V.

Montes Urales #470, PB.
Col. Lomas de Chapultepec
11000 México, D.F.

Tel. (52-55) 9178-3100
Tel. (52-55) 9178-3000
Fax: (52-55) 9178-3188

México, D.F., a 25 de Mayo de 2009

Instituto Mexicano Del Seguro Social
At'n.: Ernesto Hernandez Solis

Av Paseo De La Reforma 476
Col Juarez Delég. Cuahutemoc
Mexico DF 06600 Mexico
Tel.: 55 3200 0012
Fax:
ernesto.hernandez@imss.gob.mx

Estimados Señores:

Los servicios de soporte técnico y beneficios provistos conforme al número de contrato de servicios número: OKS 3126681 vencen, o han vencido, el 31-Dic-08. Por favor encuentre anexo un documento de pedido para la renovación de este contrato de servicios. De ser aplicable, el documento de pedido adjunto puede incluir también servicios de soporte técnico incrementables adquiridos recientemente.

Para asegurar que no haya interrupción en los servicios de soporte técnico y beneficios provistos conforme al número de contrato de servicios OKS 3126681, sírvase ordenar los servicios de soporte técnico mediante el presente documento de pedido emitiendo una forma de pago aceptable de acuerdo con el apartado "Detalles para el Procesamiento de Pedidos" que se adjunta, el 24-Jun-09 o antes de dicha fecha.

En caso de requerir información adicional, por favor contácteme a través de la dirección de correo electrónico o al número de teléfono que se detalla abajo.

Atentamente,

Francisco Javier Oropeza Morales
Oracle Support Services
javier.oropeza@oracle.com
Tel: (55) 9178-3079
Fax: (55) 9178-3191

ESTAMPADO: DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

ORACLE®

Datos Cliente

No. de Contrato de Servicios: OKS 3126681	Contacto de renovación: Frenacisco Javier Oropeza Morales
Esta oferta vence el: 24-Jun-09	Dirección: Montes Urales # 470 Col. Lomas de Chapultepec Lomas de Chapultepec México DF C.P.11000
Condiciones de pago: 30 días de la fecha Inicial de emisión de la factura.	Teléfono: (55) 9178-3079
Condiciones de Facturación: Pagos mensuales vencidos	Fax: (55) 9178-3191
	Correo electrónico: javier.oropeza@oracle.com

CLIENTE: Instituto Mexicano Del Seguro Social

PARA PROPUESTAS:	FACTURAR A:
Contacto de la cuenta: Ernesto Hernandez Solis	Contacto de la cuenta: Ernesto Hernandez Solis
Nombre de la cuenta: Av Paseo De La Reforma 476 Col Juarez Deleg. Cuahutemoc	Nombre de la cuenta: Av Paseo De La Reforma 476 Col Juarez Deleg. Cuahutemoc
Dirección: Mexico DF 06600 Mexico	Dirección: Mexico DF 06600 Mexico
Teléfono: 55 3200 0012	Teléfono: 55 3200 0012
Fax: 0	Fax: 0
Correo electrónico: ernesto.hernandez@imss.gob.mx	Correo electrónico: ernesto.hernandez@imss.gob.mx

Oracle puede proveer cierta información y notificaciones acerca del soporte técnico por e-mail. En consecuencia, por favor verifique y actualice la información de: "Para propuestas" y "Facturar a:" que figuran arriba para asegurar que reciba dichas comunicaciones y avisos por parte de Oracle. Si necesita hacer algún cambio, por favor envíe la información actualizada por correo electrónico o por fax a: Frenacisco Javier Oropeza M escribiendo a: javier.oropeza@oracle.com o llamando al (55) 9178-3079. Por favor, incluya el número de contrato de servicios: OKS 3126681 en dicha respuesta.



TÉRMINOS GENERALES

"Usted" y "su" se refieren al Nombre del Cliente, según se detalla más arriba.

En caso que el Cliente y el Nombre de la Cuenta para Propuestas que se detallan más arriba no coincidan, IMSS reconoce que el cliente ha autorizado a: Instituto Mexicano Del Seguro Social a ejecutar el presente documento de pedido en nombre del Cliente y a obligar al Cliente al cumplimiento de las condiciones descritas en el presente. Instituto Mexicano Del Seguro Social acepta que los pedidos deberán ser usados exclusivamente por el Cliente y que deberá asesorar al Cliente acerca de las condiciones del presente documento de pedido así como brindarle Información y avisos acerca del soporte técnico que Oracle le brinda a Instituto Mexicano Del Seguro Social durante la validez del servicio.

Los servicios de soporte técnico adquiridos bajo este documento de pedido se rigen por los términos y condiciones del contrato de licencia y servicios que usted ha formalizado al adquirir el soporte técnico de Oracle o de un distribuidor autorizado de Oracle. Sin embargo, cualquier uso de los programas, lo que incluye por definición las actualizaciones u otros materiales provistos o puesto a su disposición por Oracle bajo soporte técnico, está sujeto a los derechos concedidos para los programas estipulados en el pedido mediante el cual se hayan adquirido los programas.

El soporte técnico es provisto conforme a las políticas de soporte técnico de Oracle vigentes al momento en que se brindan los servicios. Las políticas de soporte técnico se encuentran sujetas a cambios a discreción de Oracle; sin embargo, Oracle no reducirá materialmente el nivel de los servicios proporcionados para programas con soporte durante el período para el cual se hayan pagado las tarifas por soporte técnico. Usted debería revisar sus políticas de soporte técnico antes de ingresar este documento de pedido. Puede acceder a la versión actual de las políticas de soporte técnico, incluyendo las políticas de reinstalación de Oracle (Reinstatement Policy) visitando: <http://www.oracle.com/support/policies.html>. Los clientes que permiten que el soporte técnico expire y luego deseen reactivarlo estarán sujetos a las políticas de reinstalación de Oracle (Reinstatement Policy) vigentes al momento de la reinstalación. Tarifas por reinstalación (reinstatement fees) correspondientes, aplicarán de manera adicional a las tarifas por soporte técnico anuales.

En caso que se adquiere Servicio Prioritario por medio del presente documento de pedido, usted reconoce que debe mantener un contrato actual de Licencia y Soporte de Actualización de Software para todas las licencias en un conjunto de licencias para el cual se haya adquirido Servicio Prioritario. Al aceptar este documento de pedido, usted asimismo reconoce que La Actualización de Licencia y Soporte de Software para licencias de programas detallados bajo el nivel de Servicio Prioritario pueden renovarse mediante contrato (s) Independiente (s). Al momento de la renovación, las tarifas por Servicio Prioritario se basarán en las políticas de precios para Servicio Prioritario vigentes al momento de la renovación y dichas tarifas se ajustarán para contabilizar cualquier adquisición de licencias adicionales en un conjunto de licencias. Los tope contractuales acerca de tarifas por soporte técnico anual para Licencia y Soporte de Actualización de Software no se aplican al Servicio Prioritario salvo que en su contrato se establezca lo contrario.

ORACLE®

Detalles para el Procesamiento de Pedidos

Su pedido está sujeto a la aceptación por parte de Oracle. Un pedido consta de lo siguiente: (i) este documento de pedido, el cual incorpora por referencia el contrato de licencia y servicios que usted ha formalizado al adquirir el soporte técnico de Oracle o mediante algún distribuidor autorizado, y (ii) una forma de pago aceptable. Oracle normalmente acepta pedidos luego de la recepción de una orden de compra emitida de acuerdo con la sección Confirmación de orden de Compra que sigue más abajo. En caso de no poder emitir una orden de compra, por favor complete el apartado Confirmación de Pago que sigue más abajo. Si Oracle acepta su pedido, la fecha de inicio del servicio es la fecha de entrada en vigencia de dicho pedido y también sirve como fecha de comienzo para los servicios de soporte técnico.

Una vez realizado el pedido, el soporte técnico por el período de soporte definido más arriba no es cancelable y las tarifas relacionadas no son reembolsables.

Sólo se emitirá una factura una vez recibida una forma de pago aceptable. Independientemente de la forma de pago, la factura de Oracle incluye, en caso de ser aplicable, los correspondientes impuestos sobre la venta GST (Impuesto a los Bienes y Servicios), o IVA (impuesto al valor agregado) (colectivamente denominados "impuestos").

CONFIRMACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

Si los servicios de soporte técnico que constan en el presente documento de pedido serán adquiridos mediante orden de compra, la orden de compra debe incluir la siguiente información:

- Número de contrato de Servicios: OKS 3126681
- Período del Servicio del: A partir de la suscripción del contrato y hasta el 31-dic-2009.
- Total final: \$ - 55,802,025.45 (Monto Incluye IVA).
- Impuestos Locales, si son aplicables.

Al emitir una orden de compra, Instituto Mexicano Del Seguro Social acuerda y reconoce que las condiciones del presente documento de pedido se incorporan a la orden de compra de Instituto Mexicano Del Seguro Social y que las condiciones del presente documento de pedido y las condiciones del acuerdo que el Cliente ha formalizado con Oracle, reemplazan a la orden de compra o a cualquier otro documento no emitido por Oracle, y que ninguna de las condiciones incluidas tanto en la orden de compra como en algún otro documento no emitido por Oracle serán de aplicación respecto de los servicios de soporte técnico ordenados.

Por favor, envíe por correo electrónico o por fax la orden de compra a Oracle según los 'Detalles para Envíos' que se describen a continuación.



ORACLE®

CONFIRMACIÓN DE PAGO

Si los servicios de soporte técnico que constan en el presente documento de pedido no pueden ser adquiridos mediante orden de compra, por favor complete esta confirmación de pago y remítala a Oracle conforme a los Detalles para Envíos que se describen a continuación.

Instituto Mexicano Del Seguro Social no emite órdenes de compra.

Instituto Mexicano Del Seguro Social no requiere una orden de compra para los servicios solicitados mediante el presente.

- Número de contrato de Servicios: OKS 3126681
- Período de Servicio del: A partir de la suscripción del contrato y hasta el 31-dic-2009.
- Total Final: \$ 55,802,025.45 (Monto Incluye IVA).

Instituto Mexicano Del Seguro Social certifica que la información suministrada es precisa y cumple con las prácticas comerciales de Instituto Mexicano Del Seguro Social al concretar esta compra, incluyendo la obtención de todas las aprobaciones necesarias para la liberación de los fondos destinados a esta compra. Al emitir esta orden de compra, Instituto Mexicano Del Seguro Social acuerda y reconoce que las condiciones del presente documento de pedido y las condiciones del acuerdo que el Cliente ha formalizado con Oracle, serán de aplicación respecto de los servicios de soporte técnico ordenados. No será de aplicación ninguna condición adjunta o remitida con la confirmación de pago. La firma que figura abajo afirma el compromiso de Instituto Mexicano Del Seguro Social de pagar por los servicios ordenados conforme a las condiciones de este documento de pedido.

Instituto Mexicano Del Seguro Social

Firma Autorizada

Nombre:

Cargo

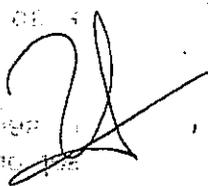
Fecha de la Firma

DETALLES PARA ENVÍOS

Las órdenes de pago o confirmaciones de pago por servicios de soporte técnico pedidos por el presente deben ser emitidas a:

Atención: **Franco Javier Oropeza Morales**
 Oracle Support Services
 Teléfono: (55) 9178-3079
 Fax: (55) 9178-3191
 Correo electrónico: javier.oropeza@oracle.com

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO




Términos y Condiciones de la Propuesta

1. **Propiedad Intelectual E Industrial.** Oracle se reserva toda titularidad y derechos de propiedad intelectual sobre los programas y cualquier material desarrollado por Oracle y entregado al Cliente bajo el contrato que resulte por la prestación de los servicios.

El Cliente no podrá:

- Remove o modificar cualquier marca del programa, o avisos de los derechos de propiedad de Oracle,
- Proporcionar los programas o los materiales que resulten de los servicios de cualquier manera a un tercero para el uso en las operaciones de negocio de dicho tercero (a menos que dicho acceso se encuentre expresamente permitido por la licencia del programa específico o de los materiales resultado de los servicios que el Cliente haya adquirido);
- Realizar o permitir ingeniería de reversa, desensamblaje o descompilación de los programas; o
- Revelar los resultados de pruebas de rendimiento "benchmark" de cualquier programa, sin el consentimiento previo y por escrito de Oracle.

2. **Soporte Técnico.** Los servicios de Soporte Técnico se proporcionan conforme a nuestras políticas de Soporte Técnico vigentes al momento de prestación de los servicios, mismas que están sujetas a cambio. Las políticas más recientes las puede encontrar en el web en la dirección <http://www.oracle.com/support> (Se adjunta la Versión vigente). El Cliente podrá solicitarnos la última versión de estas políticas.

El servicio de Licencia de Actualización de Programas y Soporte (Software Update License & Support) es el servicio base para cualquier otro Servicio de Soporte Técnico Oracle. Este servicio consiste en:

- Actualizaciones de programas.
- Versiones generales de mantenimiento.
- Versiones determinadas de funcionalidad.
- "Patches", vía Metalink.
- Actualizaciones de documentación.
- Acceso limitado a Metalink para acceso a información sobre "bugs" y "patches".
- Asistencia técnica con los SRs 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Acceso a Metalink sistema de soporte al Cliente a través de Internet 24 X 7.
- Posibilidad de registrar un SR a través de Metalink.
- Servicio al Cliente para asuntos no técnicos durante horas normales laborables (por ejemplo, asistencia con los CSI, asistencia para acceder a Metalink).

El servicio a través de Oracle *Metalink* se registrará por el Acuerdo de Términos de Uso localizado en la página de Internet de Oracle *Metalink* y estará limitado al uso únicamente por parte de los Contactos Técnicos que el Cliente designe.

3. **Garantía.** Oracle garantiza por el plazo de un año contado a partir de la entrega de los Programas, que éstos operarán, en los aspectos materiales, según se describe en su respectiva documentación. El Cliente deberá notificarnos cualquier deficiencia del programa conforme a tal garantía del programa dentro de un año a partir de la entrega. Oracle también garantiza que los servicios de Soporte Técnico y demás Servicios serán prestados de forma profesional de conformidad con los estándares de la industria, y que esta garantía es válida por un plazo de 90 días contados a partir de la prestación del Servicio. El Cliente deberá notificarnos cualquier deficiencia de los servicios conforme a tal garantía de los servicios dentro de un término de 90 días contados a partir de la prestación del respectivo servicio.

Oracle no garantiza que los programas funcionarán libres de errores o en forma ininterrumpida o que corregirá todos los errores de los programas. Hasta donde lo permita la ley, estas garantías son exclusivas y no existen otras garantías o condiciones expresas o implícitas, incluyendo garantías o condiciones de comerciabilidad y adecuación a un fin particular.

4. **Limitación de Responsabilidad.** Ninguna de las partes será responsable por cualquier daño indirecto, incidental, especial, consecucional o punitivo, pérdida de ingresos, pérdida de información o uso de información. La responsabilidad máxima de Oracle por cualquier daño y perjuicio, ya sea contractual o extracontractual, no excederá de las tarifas que el Cliente haya pagado bajo el Documento de Pedido o Contrato correspondiente por el respectivo programa o servicio. En ningún caso la responsabilidad de Oracle excederá el total de las tarifas pagadas bajo el documento de pedido o contrato correspondiente por el respectivo programa o servicio.

ORACLE®

5. **Segmentación.** El Cliente puede adquirir licencias de los Programas de Oracle sin adquirir los Servicios de Oracle, y viceversa. Asimismo, el Cliente puede adquirir los Programas y Servicios de Oracle por separado.

6. **Prevalencia.** Estos términos prevalecerán sobre cualquier otro acuerdo o declaración, verbal o escrito, anterior o contemporáneo, con respecto a su pedido o contrato.

7. **Confidencialidad.** Los términos y condiciones comerciales contenidos en esta propuesta son absolutamente confidenciales, por lo que no le está permitido al Cliente divulgarlos a terceros sin previa autorización por escrito de Oracle. Por razones de índole comercial, a Oracle le puede resultar perjudicial, el que los conceptos, precios, aplicaciones y, en general, las soluciones contenidas en la presente propuesta sean conocidas por personas distintas al Cliente. Ambas partes acuerdan mantener la confidencialidad de la Información Confidencial por un periodo de 3 años contados a partir de la fecha de revelación.

8. **Futuros Programas.** Al momento de otorgar su conformidad a los términos de esta propuesta, el Cliente acepta y reconoce que no se ha basado en la futura disponibilidad de ningún programa o versión futura de un programa existente.

9. **Exportación.** El Cliente acepta que (i) no exportará los programas ni cualquier producto directo de ellos, o de los servicios, directa o indirectamente, fuera de los Estados Unidos Mexicanos, (ii) no permitirá el uso de los programas o resultados de los servicios, por cualquier individuo o persona moral que no sea un nacional de los Estados Unidos Mexicanos (excepto si dicho individuo o persona moral es un usuario autorizado de los programas o resultados de los servicios, de acuerdo con los contratos de licencia), (iii) no usará los programas o resultado de los servicios, para ningún propósito prohibido, incluyendo sin limitación, nuclear, químico, o para la proliferación de armas biológicas o el desarrollo de tecnología de misiles.

10. **Tarifas.** Todas las tarifas devengadas bajo el contrato correspondiente, no serán cancelables ni los montos pagados reembolsables.

11. **Indemnización.** Si un tercero reclama ya sea en contra de usted o de Oracle ("Receptor", término que puede referirse a Oracle dependiendo de quién sea la parte que recibe el Material) que cualquier información, diseño, usted o a instrucción, especificación, software, dato o material (conjuntamente el "Material") proporcionado ya sea por usted u Oracle ("Proveedor", término que puede referirse a usted o a Oracle dependiendo de quién sea la parte que proporciona al Receptor por la reclamación, siempre y cuando el Receptor:

* Notifique al Proveedor inmediatamente y por escrito de la reclamación, en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de que el Receptor reciba la notificación de la reclamación, (o antes si así lo requiere la ley aplicable);

* Otorgue al Proveedor el control absoluto de la defensa y de cualquier transacción o negociación conciliatoria; y, cuando
* Otorgue al Proveedor la información, autoridad, facultades y asistencia necesaria para defender o conciliar la reclamación.

Si el Proveedor considera o se determina que cualquier Material pudo haber violado los derechos de propiedad intelectual de un tercero, el Proveedor tendrá la opción de modificar el Material para que cese la infracción (en tanto preserve substancialmente su utilidad o funcionalidad), u obtener una licencia para permitir la continuación del uso del Material. Si estas alternativas no son comercialmente razonables, el Proveedor podrá terminar la licencia y requerir la devolución del Material respectivo y rembolsar cualquier pago que el Receptor haya efectuado por dicho Material así como cualesquiera tarifas pagadas de Soporte Técnico que no haya sido utilizado para las licencias.

Si usted es el Proveedor y la devolución del Material afecta substancialmente la facultad de Oracle para cumplir con sus obligaciones, conforme a la orden respectiva, entonces Oracle podrá, a su discreción, dar por terminada la orden previa notificación por escrito con treinta (30) días naturales de anticipación al Cliente. El Proveedor no indemnizará al Receptor si éste altera el Material o lo usa fuera del alcance de uso previsto en la documentación de uso del Proveedor, o si el Receptor utiliza una versión obsoleta del Material, si la reclamación por infracción pudo haberse evitado utilizando una versión no alterada o actualizada del Material que haya sido proveída al Receptor.

El Proveedor no indemnizará al Receptor si la reclamación se basa en cualquier información, diseño, especificación, instrucción, software, datos o material no suministrado por el Proveedor. Oracle no indemnizará a usted si el reclamo se basa en la combinación de cualquier Material con productos o servicios no proporcionados por Oracle. Esta sección establece los derechos, acciones y recursos exclusivos de las partes respecto de cualquier reclamación por violación a derechos o daños de terceras personas.

COMISIONADO DE LICENCIAS
APOYO TECNICO

ANEXO A

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ESPECIFICACIONES TECNICAS GENERALES

El presente anexo, forma parte integrante del contrato N° _____, celebrado entre INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL a quien en lo sucesivo se le denominará INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL y ORACLE DE MÉXICO, S.A. DE C.V. a quien en adelante se le denominará el PROVEEDOR, y se formula de común acuerdo entre las partes para estipular:

I.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1.- **Licencia de Uso de Programas de Computación**
Se da cuando las partes contratantes PROVEEDOR y INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL se obligan recíprocamente, la primera a conceder el uso y goce del (los) programa(s) de computación y la segunda a pagar un cierto precio por el uso y goce del (los) mismo (s).
- 2.- **Centro de Servicio del Proveedor**
Es aquella entidad a través de la cual el PROVEEDOR ofrece sus servicios de mantenimiento para los programas de computación que LICENCIA, encontrándose en la misma, los recursos humanos y materiales necesarios.
- 3.- **Especificaciones Técnicas**
Son los materiales que el PROVEEDOR haya publicado o pueda publicar, vía impresa, web o cdrom y que contienen las principales características técnicas y de funcionamiento de los programas de computación
- 4.- **Falla de los Programas de Computación**
Error que impide el uso total o parcial de los programas de computación.
- 5.- **Soporte Técnico**
Es el mantenimiento que realiza el PROVEEDOR a solicitud del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, cuando ocurre una falla en los programas de computación.
- 6.- **Modificaciones**
Se refiere indistintamente a las actualizaciones y nuevas versiones de los programas de computación.

- 7.- **Programa de Computación**
Conjunto lógico de instrucciones, expresado en un código asimilable por un sistema de procesamiento de datos, orientado a la solución de un problema específico.
- 8.- **BUG**
El BUG es un error causado por un mal funcionamiento de los programas de computación.
- 9.- **Actualizaciones**
Son los cambios, ajustes o adecuaciones que se realizan al software para proporcionar mejor funcionalidad y/o corregir errores detectados.
- 10.- **Correcciones**
Son las acciones convenientes que se realizan para el funcionamiento normal del software que presentan fallas o errores.
- 11.- **Nuevas Versiones**
Se constituyen por todas aquellas adiciones y mejoras que sobre las versiones vigentes que ORACLE haya realizado sin menoscabo al Sistema Operativo donde opera el software.
- 12.- **Sistema Operativo**
Es la integración e interacción de los programas de aplicación, supervisores y de soporte, que se constituyen para activar un equipo de computación al asignar y controlar los recursos existentes, así como al procesar la información que ingresa a dicho equipo.
- 13.- **Service Request**
Requerimiento de Asistencia Técnica
- 14.- **CSI**
Número de identificación del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL "Customer Support Identification".
- 15.- **Detrimento**
Debe entenderse como la pérdida o perjuicio o disminución del nivel de Servicio de Soporte Técnico que se establece en las políticas de Soporte Técnico que se consignan más adelante y que aplicarán para el presente contrato.

16.- Meta de Respuesta, significa el periodo de tiempo que Oracle toma para llamar a el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL después de que el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL abre un SR (Service Request por sus siglas en inglés) levantado a través de MetaLink.

II.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES

SOPORTE TÉCNICO

Para efectos de este Contrato, Soporte Técnico consiste en Software Updates License & Support (Actualizaciones de Programas y Soporte a Producto) y/u otros servicios de Soporte Técnico. El Soporte Técnico se prestará conforme a las políticas de Soporte Técnico de Oracle vigentes al momento en que se prestan los servicios, el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL puede obtener acceso a la última versión de estas políticas en: <http://oracle.com/support/index.html?polices.html>. Dichas políticas, se encuentran sujetas a cambios por parte de Oracle, y se entiende que, por la vigencia del CONTRATO, de aquellas modificaciones que resulten solamente le serán aplicables a el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL aquellos cambios que no vayan materialmente en detrimento del nivel de servicio especificado en las políticas de Soporte Técnico que se consignan en el presente anexo.

Durante el periodo de vigencia del presente contrato por el que se contrató el Servicio de Soporte Técnico, el PROVEEDOR se obliga a proporcionar a el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL los Servicios de Soporte Técnico que se contraten conforme a las políticas de Soporte Técnico vigentes al momento de la prestación del servicio.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Las condiciones bajo las cuales el servicio de Soporte Técnico es prestado están definidas en las Políticas de Soporte Técnico, sin embargo a efectos de clarificación a continuación se definen en forma más detallada algunos de los aspectos del servicio.

Asistencia Telefónica

El horario de atención a el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL es las 24 horas del día, 7 días a la semana, utilizando el número telefónico gratuito (800) y con asistencia técnica vía remota o internet en caso de ser necesario.

Metalink

Es un servicio disponible 24 horas al día 7 días a la semana, que permite el acceso de lectura/escritura a la página de Internet de soporte de Oracle al cliente a nivel y contiene:

- 1.- Posibilidad de registrar un "Service Request" y solicitar asistencia técnica - Cabe señalar que dichos servicios estarán limitados solamente a los contactos técnicos designados por el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.
- 2.- **Directorio ("My Headlines")** Página de inicio adaptable a la medida del usuario que permite consultar información específica sobre: correcciones (parches); fallas (bugs); productos; Base de conocimientos de Soporte (knowledge Base); entre otras cosas.
- 3.- **Bibliotecas Técnicas ("Technical Libraries")**: Consultar las alertas específicas de productos y artículos de los productos más importantes, revisar además la documentación de productos y los boletines técnicos. Foros Técnicos ("Forums") - Consultar y hacer preguntas
- 4.- **Perfil de Usuario ("User Profile")** - Permite a los usuarios actualizar su información, añadir o eliminar identificadores, ver a otros usuarios registrados bajo el mismo número de identificador de soporte (CSI) adaptar Metalink a la medida, cambiar su contraseña y ver información relativa a su licencia.
- 5.- **Ciclo de Vida de Productos ("Product Lifecycle")**- Para información relativa a disponibilidad de productos; certificación de versiones de productos, alertas técnicas y de terminación de soporte.
- 6.- **Parches ("Patches")**- Bajar hacia su sistema los "Patch Sets" disponibles en Metalink.
- 7.- **Acceso a informes de Service Requests** - Mantener un control y monitoreo de las consultas mediante la generación y revisión de informes de Service Requests - Someter, actualizar, revisar y cerrar Service Request en línea. Distribución del Service Request por competencia. Los Service Requests sometidos electrónicamente son dirigidos al recurso técnico apropiado dentro del Centro de Soporte.
- 8.- **Administración de Usuarios** - ("User Administration") - Permite a las compañías controlar el acceso de sus usuarios.
- 9.- **Selección de búsqueda ("Knowledge Base Search")**- Buscar temas por palabras clave y/o números de error en la base de conocimientos del Soporte Técnico usando la opción de Search.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

10.- Sección de Ayuda ("Help") - explicaciones de las funciones e instrucciones de Metalink.

Asistencia técnica remota vía modem o internet

La asistencia remota se efectuará cuando el PROVEEDOR requiera consultar información muy amplia o reproducir el problema para poder efectuar un mejor diagnóstico.

Prevía autorización de el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, el PROVEEDOR podrá acceder a su equipo de cómputo y el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL deberá instalar un módem o una conexión a Internet.

Actualizaciones y/o nuevas versiones

Las actualizaciones de producto se entregan a petición de el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL al levantar un Service Request, el número del Service Request servirá como comprobante de la solicitud.

Transferencia entre diferentes plataformas

El soporte técnico es multiplataforma, por lo tanto el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL podrá solicitar la licencia correspondiente a las plataformas de hardware y/o sistemas operativos que requiera sin cargo adicional, respetando el tipo de licenciamiento y/o el límite de usuarios para los cuales estén licenciados.

Niveles de severidad de solicitudes de asistencia técnica (Service Request)

Soporte Técnico clasifica los problemas de acuerdo a como impactan el negocio de el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

Una vez reportado el problema al Centro de Soporte a Producto, el Analista Técnico de Soporte de Oracle hará preguntas relacionadas con la severidad del problema. Basado en la descripción del problema y su impacto en el negocio, el Analista ayudará a el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL a determinar cual de los siguientes cuatro niveles de severidad aplican al Service Request.

Los tiempos que establece Oracle para la resolución de un Service Request representan una meta basada en el mejor esfuerzo por parte de Oracle para alcanzar los tiempos establecidos en el 90% de los casos que le sean reportados. Las metas de respuesta no aplican en los casos donde un Service Request requiere de modificaciones al código del producto. Si el Service Request requiere que el producto sea modificado, la resolución final queda determinada por el tiempo que le tome al grupo de desarrollo de ORACLE distribuir el "código" que solucionará el problema.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
SOPORTE TECNICO

En caso de que el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL no esté conforme con la solución que el PROVEEDOR le ofreció o que considere que su problema no ha sido atendido de acuerdo a las políticas de servicio publicadas, éste tendrá derecho a escalar su problema de acuerdo a los lineamientos de escalamiento que se detallan posteriormente en este mismo documento.

Procedimiento para abrir un Service Request

El procedimiento para abrir un Service Request se encuentra descrito en la página Web de Oracle, <http://metalink.oracle.com>.

Reporte de atención de Service Request

El Informe de Service Request que han sido registradas por los contactos técnicos de el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL en el Centro de Soporte a Producto se encuentra disponible en la página de Metalink; por lo que en caso de requerir su consulta, el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL deberá acceder a la página Web para obtenerlo.

Contactos Técnicos

El número de contactos técnicos está regido por las Políticas de Soporte Técnico y son los únicos responsables de canalizar las solicitudes de asistencia técnica que requiera el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

Los contactos técnicos deben ser personas con amplios conocimientos de los productos ORACLE, de la administración de la base de datos y con fundamentos sólidos en el sistema operativo donde se opere, típicamente un Administrador de la Base de Datos (DBA) y Administrador del equipo de cómputo (System Manager).

En caso de haber alguna modificación en los datos de los contactos técnicos, el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL podrá actualizarlo vía Metalink, lo cual es muy importante debido a que el contacto técnico es el destinatario de toda la información que recibe el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL por parte de Soporte Técnico.

Procedimiento para escalamiento de Service Request

El objetivo del Proceso de Escalamiento de Service Request es el de asistir a INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL en caso de insatisfacción con la manera en la que se está trabajando en su problema.

DIVISION DE CONTINGENCIA Y APOYO TECNICO

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Si el analista técnico no da una respuesta satisfactoria para el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, puede solicitar hablar con el Gerente de turno, el cual determinará junto con el analista Oracle y el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL un plan de acción aceptable, debiendo dar seguimiento al plan de acción para ver que se cumpla y/o ajuste a las expectativas del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. Dicho gerente de turno será el dueño del escalamiento hasta que el problema sea resuelto o sea escalado a un nivel superior. Es importante indicar que la responsabilidad de escalamiento de un Service Request es igual para ambas partes, por tanto el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL se compromete dentro de su organización a escalar en la misma forma el problema, a fin de que la solución del problema se entienda a un mismo nivel de escalación.

El procedimiento para escalamiento de Service Request se encuentra descrito en la página Web de Oracle, <http://metalink.oracle.com>.

Hotline 800

Los números telefónicos 800 a los que el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL podrá comunicarse son:

- 01 800 672 10 52
- 01-800-288-28-72
- 00187-77-67-22-53

Esta información y direcciones de cada país, se pueden obtener en la siguiente dirección de Internet: <http://www.oracle.com/support/index.html?contact.html>.

ANEXO
ADVANCED CUSTOMER SERVICES
SERVICIOS AVANZADOS DE SOPORTE

El presente anexo, forma parte integrante del contrato N° _____, celebrado entre el (INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL) a quien en lo sucesivo se le denominará el (INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL) y ORACLE DE MÉXICO, S.A. DE C.V. a quien en adelante se le denominará el PROVEEDOR, y se formula con la finalidad de establecer las Características, Términos y Condiciones bajo los cuales EL PROVEEDOR presta los Servicios Avanzados de Soporte Técnico.

1. Características, y Términos y Condiciones de los Servicios Avanzados de Soporte:

Servicios Avanzados de Soporte ofrece una gama completa de soluciones de soporte técnico a nivel de asistencia y asesoría, dirigidos a los ambientes de aplicaciones y base de datos que resultan vitales para operatividad de los negocios del cliente. Servicios Avanzados de Soporte ayuda a su organización a prevenir problemas, minimizar los riesgos e incrementar el desempeño de sus sistemas, lo que le permitirá a usted atender más eficientemente a el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL y usuarios.

Servicios Avanzados de Soporte trabaja con las empresas para establecer soluciones de soporte técnico individualizadas que satisfagan sus necesidades comerciales particulares. Al aplicar su experiencia en aquellas áreas en que usted lo necesita, gracias a un conocimiento profundo del ambiente de base de datos y aplicaciones de su sistema, Servicios Avanzados de Soporte puede incrementar el tiempo de funcionamiento ininterrumpido de sus productos Oracle y dar una implantación rápida y efectiva de los mismos, los Servicios Avanzados de Soporte se ofrecen en dos modalidades: Servicios Tiempo y Materiales y Servicios Precio Fijo.

A) Servicios Tiempo y Materiales:

Servicios de Asistencia: Los Servicios de Asistencia consisten en el apoyo técnico y asesoría en soporte técnico de Oracle (Instituto Mexicano del Seguro Social) que requiere la asistencia individualizada del personal especializado en soporte de Oracle. A el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL se le asigna un ingeniero de Oracle, normalmente para que trabaje en sus instalaciones durante un periodo

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

predeterminado prestando servicios de soporte técnico, con el propósito de velar por el funcionamiento y la administración eficiente y eficaz del software Oracle. Estos servicios de soporte técnico están destinados a ayudar al cliente a dar soporte a su software Oracle, así como a aconsejarlo en relación con las mejoras que ha de introducir en su ambiente y procesos Oracle para mejorar la capacidad de brindar soporte a su software.

Modelo de Entrega del Servicio

Se asigna un Gerente de Entrega de Servicios para organizar y administrar el suministro de Servicios de Asistencia para el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**. Se trata del punto de contacto designado para el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**. Se encarga de planear y organizar el suministro de la entrega de los servicios contratados y administra la relación de los Servicios Avanzados de Soporte general de Oracle con el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**. El Gerente de Entrega de Servicios desempeña un papel crucial en entender los objetivos de el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, en organizar el suministro de la entrega de servicios.

Al inicio del contrato, el Gerente de Entrega de Soporte y el Gerente de el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** organiza una junta con el equipo de trabajo para revisar sus proyectos y requerimientos, así como planear y organizar el suministro de los servicios contratados.

Durante una sesión de Orientación de Ambiente y Sistema, el Gerente de Entrega de Servicios recaba datos para crear tres documentos, que ayudan a organizar la comunicación entre el Cliente y el Equipo Dedicado de Ingeniería Oracle.

- Guía Conjunta de Contactos y Escalamientos
- Guía de Configuración de Ambiente
- Plan de Entrega de Servicios

Finalmente, el proceso de inicialización del servicio termina con una sesión de Orientación y Capacitación del Cliente, para el personal de IT de el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**. Al final de la sesión, tendrán un claro entendimiento de los procesos de Soporte y de las herramientas, y los podrán emplear con efectividad.

Durante el suministro de los Servicios de Asistencia, el Gerente de Entrega de Servicios y el Personal de IT de el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** se reúnen regularmente para las Revisiones del Plan de Entrega de Servicios, con la finalidad de revisar las acciones pasadas, actualizar los planes,

si es necesario, y revisar que el servicio que se planea suministrar durante el siguiente periodo es el adecuado teniendo las siguientes ventajas.

- Se establecen flujos de comunicación y herramientas de automatización
- Se documentan los proyectos del cliente y se planean los servicios de manera correspondiente
- Se suministran los servicios y se revisan las acciones por realizar en forma regular y de acuerdo con los requerimientos del Cliente

El tiempo designado al Gerente de Entrega de Servicio es el 20% de los días contratados de asesoría técnica

Su enfoque es principalmente preventivo, no es recomendado para situaciones reactivas y de atención inmediata. La ejecución es principalmente en sitio y su modelo comercial es Tiempo y Material basado en días de servicio

Actividades a ser seleccionadas con base en el tiempo contratado (enunciativas pero no limitativas):

- Instalación de Software Oracle, si es requerido
- Análisis y Aplicación de Parches de programas Oracle
- Transferencia de conocimiento relativo al software Oracle
- Revisión de Configuración
- Revisión y Análisis del Desempeño de la base de datos
- Afinación del desempeño de base de datos
- Evaluar su actual procedimiento de respaldo, recuperación y replicación de datos y proporcionar recomendaciones para mejorar esos procedimientos
- Creación e implementación de procedimientos de respaldo y recuperación
- Generación de ambiente de pruebas
- Planeación de Recuperación en caso de desastres de bases de datos
- Planeación de Actualización y Migración
- Actualización y Migración de Software Oracle
 - A su solicitud, atender reuniones de planeación de TI
- Creación de una instancia de base de datos "hot standby"
- Creación de una nueva instancia de base de datos
- Administración de base de datos
- Administración de Aplicaciones Oracle
- Establecer procedimientos y pautas apropiados a seguir, para rastrear y documentar "Service Requests"
- Asistir en el manejo de sus operaciones de "help-desk"
- Planeación para la liberación (release) de programas Oracle

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
YAPOYO TECNICO

2) Servicios Precio Fijo.

Servicios de Optimización Advanced Support Assistance

Este servicio combina un conjunto de evaluaciones del sistema con un Plan de Prestación de Servicios que el "Gerente de Entrega de Servicio" revisa conjuntamente con el cliente. Se suministra una serie de recomendaciones sobre el sistema que contribuyen a mantener la eficiencia y eficacia del ambiente. El **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** también tiene acceso a pautas para aprovechar las mejores prácticas de Oracle y es ideal para el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** que periódicamente evalúan el estado actual de sus sistemas ya sea por reglamentaciones de auditoría o como parte de su plan de estratégico

Algunas de las servicios de evaluación más solicitados son:

- Configuración
- Desempeño
- Respaldo y Recuperación
- Plan de Migración
- Estrategía de Patches
- Patches

Para mayor detalle y la lista completa consultar la página
<http://www.oracle.com/support/collateral/fixed-scope-services.pdf>

Su enfoque es principalmente preventivo, no es recomendado para situaciones reactivas y de atención inmediata. La ejecución se realiza por medio de una combinación de servicios en sitio y remotos. Su modelo comercial es Precio Fijo y entregables predefinidos

Servicios de Misión Crítica

El **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** que desee obtener servicios reactivos para el manejo de incidentes y asesoría proactivos para administrar mejor su ambiente Oracle pueden escogerlos entre dos ofertas de servicios de mayor capacidad, que emplean una base común de servicios de ingeniería para su prestación. Estos servicios pueden suministrarse a distancia por vía telefónica o a través de la Internet, aunque también incluyen revisiones regulares del Gerente de entrega de servicio en el sitio y sesiones de alineación con el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** por medio de revisiones del Plan de Prestación de Servicios con un Gerente de Entrega de Servicios.

Solution Support Center (SSC)

Este es el servicio de nivel más alto, ofrece un equipo de ingeniería designado que se encarga de manejar una amplia gama de servicios proactivos y reactivos destinados a satisfacer las necesidades específicas del cliente. Este grupo de ingenieros se desempeña como un grupo unificado que puede llegar a convertirse en el contacto principal de soporte técnico del el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**. Estos recursos técnicos pueden atender todas las solicitudes más importantes de servicio técnico que formule el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, con la ventaja de que conocen profundamente el ambiente y los problemas específicos del cliente

Componentes principales:

- Un Gerente de Entrega de Servicios designado
- Un equipo de ingenieros designado para la entrega de servicios. Principal punto de contacto técnico y conocimiento detallado de su ambiente
- Una línea directa gratuita y dedicada. Acceso directo a sus ingenieros
- Conexión VPN de acceso remoto a las instalaciones del Cliente por parte de los ingenieros sin cuestionamiento alguno
- Asesoramiento proactivo de software. Personalizado al ambiente del cliente
- Evaluaciones de parches. Personalizado al ambiente del cliente
- Controles de rendimiento para su entorno Oracle

Business-Critical Assistance (BCA)

Este es el servicio ofrece un equipo de ingeniería compartidos que se encargan de manejar una amplia gama de servicios proactivos y reactivos destinados a satisfacer las necesidades específicas de el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**. Sin embargo su tendencia es más preventiva. Este grupo de ingenieros se desempeña cómo apoyo adicional al equipo de el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** y actúa cómo el contacto secundario de soporte técnico. Estos recursos técnicos pueden atender todas las solicitudes más importantes de servicio técnico que formule el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, con la ventaja de que conocen profundamente el ambiente y los problemas específicos del cliente

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Componentes principales:

- Un Gerente de Entrega de Servicios
- Un equipo de ingenieros compartido para la entrega de servicios, que ante una petición del Gerente de Entrega de Servicios, son involucrados
- Punto de contacto técnico secundario
- Conexión VPN de acceso remoto a las instalaciones del Cliente por parte de los ingenieros sin cuestionamiento alguno
- Asesoramiento proactiva de software
- Evaluaciones de parches
- Controles de rendimiento para su entorno Oracle

Su enfoque es reactivo y preventivo. La ejecución se realiza por medio de una combinación de servicios en sitio y remotos. Su modelo comercial es Precio Fijo y entregables predefinidos

Para mayor detalle consultar la página

<http://www.oracle.com/support/collateral/fixed-scope-services.pdf>

Términos y Condiciones Generales de los Servicios Avanzados de Soporte Técnico:

La ejecución de los Servicios Avanzados se basan en lo siguiente:

El equipo de trabajo para los Servicios Avanzados estará integrado en forma conjunta por personal de el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL y del PROVEEDOR, de acuerdo a un Plan de Trabajo que preparará el PROVEEDOR para revisión y aceptación de el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL al inicio de cada servicio de Servicios Avanzados.

El PROVEEDOR proporcionará personal técnico con las características que juzgue adecuadas para el desarrollo del servicio de Servicios Avanzados, el cual como mínimo deberá estar certificado o ser especialista en el producto de Oracle de motivo del servicio.

Para que el analista del PROVEEDOR realice su función, el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL proporcionará las herramientas (equipo de cómputo donde están instalados los productos Oracle, licencias y claves de acceso) necesarias para que realice sus actividades.

MA

[Signature]

[Signature]

EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL se encargará de proporcionar las licencias o efectuar las actualizaciones en el sistema operativo que sean necesarios antes de iniciar los servicios, de acuerdo a las recomendaciones derivadas de los diagnósticos efectuados por el PROVEEDOR.

La prestación de Servicios Avanzados requiere que el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL cuente con las licencias de uso de los productos Oracle motivo del servicio, así como un contrato vigente de Soporte Técnico Actualización de Software (Software Updates License & Support).

Después de efectuado el diagnóstico por parte del PROVEEDOR, el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL deberá informar oportunamente al Ingeniero de Soporte Técnico Especializado de cualquier actualización programada pendiente (incluso aplicación de parches Oracle) en específico de los programas Oracle o de cualquier otra modificación del hardware y/o ambiente de software que pudiere incidir en el desarrollo del plan de trabajo.

El soporte técnico para cumplir las recomendaciones del PROVEEDOR sobre los servicios de acceso a la red, impresoras, comunicaciones y bases de datos de otros fabricantes será prestado por el personal técnico del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL o por las empresas que tengan bajo contrato estos servicios.

EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL deberá tener acceso oportunamente a las operaciones, documentación, equipos, asistencia, información y datos completos y exactos de sus ejecutivos, agentes y empleados responsables de las obligaciones descritas en el plan de trabajo.

EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL deberá cumplir con los requisitos de instalación del software ORACLE, esto es: Parches de Sistema Operativo, Software requerido. Estas actividades estarán contemplada en el plan de trabajo del PROVEEDOR como consecuencia de los diagnósticos previamente realizados y puede ser encontrados en la página de Soporte Técnico <http://metalink.oracle.com>.

EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL garantizará una total disponibilidad del equipo, esto es, el ingeniero de soporte asignado, podrá dar de baja el equipo y modificar parámetros según sea necesario para la correcta instalación de los productos definidos en el alcance de la propuesta, previo acuerdo con los responsables técnicos del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

El INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL proporcionará al ingeniero de soporte asignado por el PROVEEDOR la asistencia de un administrador de Sistema Operativo para apoyo ante cualquier eventualidad. Ejemplo: password de root, creación de file systems (en caso necesario), etc.

El PROVEEDOR no será responsable de ningún retraso en el desempeño de los servicios solicitados si dicho retraso se produce como resultado de la falta de asistencia de el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, la falta de un producto que no sea de Oracle o por el incumplimiento por parte de el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL de cualquiera de las obligaciones aquí descritas.

Los Servicios Avanzados no incluyen servicios de capacitación a usuarios en el manejo de las nuevas versiones, sin embargo se puede contemplar en la propuesta del PROVEEDOR impartir talleres ó sesiones técnicas.

El INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL deberá contar con los recursos de cómputo suficientes para crear y mantener los ambientes de desarrollo y producción, en base a las recomendaciones emitidas por el PROVEEDOR como consecuencia de los diagnósticos efectuados por el mismo para la presentación del plan de trabajo.

Durante las pruebas integrales, el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL deberá ser responsable de proporcionar y capturar la información de pruebas definidas en el plan de trabajo, de no contarse con dicha información durante el periodo de tiempo programado en dicho plan de trabajo, el tiempo que se requiera para cargar la información e iniciar el ciclo de pruebas, que se acuerde entre las partes, será adicional al tiempo de la propuesta original y se considerará en la facturación correspondiente en los términos en que así se acuerde.

Condiciones Generales

- Cuando se requieran las visitas del Ingeniero de Soporte, no podrán ser mejores a un día, si el servicio es en la Ciudad de México, tres días si el servicio se presta en un centro de trabajo del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL ubicado en un radio de no más de 150 kilómetros de la Ciudad de México y cinco días si es en el interior de la Republica. En caso de que el PROVEEDOR cuente con un centro de servicios ubicado fuera de la Ciudad de México, se considerará la ubicación de dicho centro de servicio como referencia para los efectos del presente párrafo.
- Será indispensable que se haga conjuntamente entre personal del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL y el PROVEEDOR una planeación muy cuidadosa de las labores a realizar durante dichas visitas.

- Los Servicios Avanzados se darán en días y horas hábiles: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. En caso de que el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL requiera un servicio fuera de este horario, cada hora se contabilizará al valor de 1.25 horas. En caso de requerirse un servicio el fin de semana o feriado, cada hora se cobrará al valor de 1.5 horas.
- En los casos en donde se requiera una disponibilidad total del equipo de cómputo, o la ejecución de ciertos procedimientos previos a la visita del Ingeniero, lo cual estará contemplado en el plan de trabajo, el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL se compromete a organizar la actividad de operación de los equipos, con la finalidad de que se puedan llevar a cabo las actividades acordadas.
- En caso de que el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL requiera cambiar la fecha de una visita, este cambio deberá hacerse por lo menos con dos días de anticipación. En caso contrario, se cobrará el mínimo de horas por visita.
- Los problemas de Service Request deberán ser tratados necesariamente por el Centro de Soporte a Producto.
- Los derechos por la prestación del servicio no incluyen gastos de viaje ni incidentales (out of pocket) así como tampoco el impuesto a las ventas, si correspondiere, por lo que se facturarán por separado.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS TÉCNICOS Y DE ASESORIA
 DIVISIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS Y DE ASESORIA
 SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS Y DE ASESORIA
 CARRILLO GUERRA, S/N. COL. SAN PEDRO DE LOS RÍOS, CDMX. TEL: 5623 1000
 FAX: 5623 1001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



Políticas de Soporte Técnico

Fecha de Vigencia: 24 de abril de 2009

GENERALIDADES

A menos que se indique lo contrario, estas Políticas de Soporte Técnico se aplican al soporte técnico para todas las líneas de productos Oracle.

Estas Políticas de Soporte Técnico pudieron haber recibido el nombre de "Términos y Condiciones de Servicios de Soporte de Software" en contratos anteriores de PeopleSoft, el de "Política de Servicios de Mantenimiento" en contratos anteriores de Siebel, el de "Programa de Mantenimiento Estándar" en contratos anteriores de Hyperion, el de "política de soporte a productos" en contratos anteriores de Agile, el de políticas de "Servicios de Soporte" en contratos anteriores de BEA, el de "Contrato de Mantenimiento de Soporte" en contratos anteriores de Haley y el de "Contrato de Soporte Técnico y Mantenimiento" en contratos anteriores de mValent.

"Usted" y "su" se refieren al individuo o entidad que ha pedido los servicios de soporte técnico de parte de Oracle o de un distribuidor autorizado.

Para recibir Servicios de Soporte Técnico Oracle (Oracle Support Services, OSS) conforme se describe a continuación en la sección sobre Niveles de Soporte Técnico de Oracle, todos los programas deben estar debidamente licenciados.

El Soporte Técnico se suministra para problemas (incluyendo problemas creados por usted) que se hayan presentado y sean demostrables en la(s) versión(es) actual(es) soportada(s) de un programa Oracle licenciado, que esté corriendo sin alteración en una configuración apropiada de hardware, base de datos y sistema operativo, según está especificado en su orden o en la documentación del programa.

La información sobre la versión del producto y las plataformas soportadas para todos los programas Oracle, a excepción de los programas Global Knowledge Software, Haley y mValent, estará disponible mediante los sistemas Oracle de soporte al cliente a través de Internet, según se describe en la sección más abajo sobre Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet.

La información sobre la versión del producto y las plataformas soportadas para los siguientes programas se le entregará a usted por escrito.

- Global Knowledge Software
- Haley
- mValent

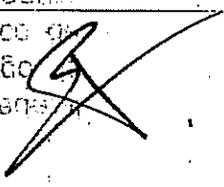
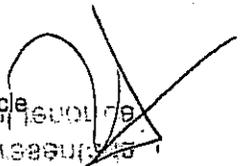
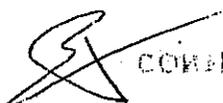
Oracle proveerá el soporte técnico de acuerdo con las políticas de privacidad de Oracle disponibles en <http://www.oracle.com/html/privacy.html>.

Estas Políticas de Soporte Técnico están sujetas a cambios, a discreción de Oracle. Sin embargo, el nivel de los servicios prestados no se reducirá materialmente durante el período de soporte contratado (según se define más adelante).

Para ver los cambios que se han realizado, por favor consulte el adjunto Statement of Changes (PDF).

TERMINOS DE SOPORTE

Tarifas de Soporte Técnico



 DIVISION DE YAPOR...


Las tarifas de soporte técnico serán devengadas y pagaderas anualmente por adelantado al Período de Soporte, a menos que se indique lo contrario en el documento de pedido o en un contrato de pago o financiamiento firmado con Oracle o alguna de sus afiliadas. Se requiere su compromiso de pago para procesar su orden de soporte técnico con Oracle (por ejemplo: orden de compra, pago, u otro método aceptado de pago). Se emitirá una factura únicamente una vez obtenido el recibo de su compromiso de pago, y se la enviará a un único domicilio de facturación indicado por usted. La falta de pago resultará en la finalización del soporte.

Periodo de Soporte

El servicio de soporte técnico entrará en vigencia en la fecha de entrada en vigencia del documento de pedido correspondiente, salvo que el documento de pedido indique otra fecha. Si su pedido fue presentado a través de un Oracle Store, la fecha de entrada en vigencia es la fecha en que su pedido fue aceptado por Oracle. El período del servicio de soporte técnico, incluyendo el precio, es de doce (12) meses (el "período de soporte"), a menos que se indique lo contrario en el documento de pedido respectivo. Todos los servicios de soporte ordenados por un período determinado, y sus tarifas asociadas, se consideran no cancelables y no reembolsables. Oracle no está obligado a proporcionar servicios de soporte técnico después de finalizado el período de soporte a menos que su contrato de soporte técnico sea renovado en o antes de la fecha de expiración del servicio.

Grupo de Licencias

Un grupo de licencias está compuesto por (i) todas sus licencias de un programa, incluidas las opciones (por ejemplo, Database Enterprise Edition y Enterprise Edition Options; Purchasing and Purchasing Options), Enterprise Manager (por ejemplo, Database Enterprise Edition y diagnostics Pack), o módulo de autoservicio (self-service)* (por ejemplo, Human Resources y Self-Service Human Resources) con licencia para dichos programas, o (ii) todas sus licencias de un programa que compartan el mismo código fuente**. Las licencias de desarrollo y demostración disponibles a través de Oracle Partner Network o de Oracle Technology Network no están incluidas en la definición de un grupo de licencias. Para los programas Crystal Ball, EEM, define un grupo de licencias como las mismas licencias de un programa contenidas en una única orden.

*Según se especifica en la lista de precios de Oracle.

**Los programas que comparten el mismo código fuente son:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One y Personal Edition.
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Standard Edition One e Internet Application Server Java Edition.
- WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite, y WebLogic Application Grid.

Igualdad en Los Niveles de Servicio

Al adquirir Soporte Técnico Oracle, todos los programas en un grupo de licencias deberán estar soportados bajo el mismo nivel de soporte técnico (por ejemplo: Licencia y Soporte de Actualización de Programas - Software Update License & Support - o sin soporte). Si usted agrega Soporte Extendido, usted aún deberá conservar la Licencia y Soporte de Actualización de Software para todo el paquete de licencias; sujeto a disponibilidad, usted debe adquirir el Soporte Extendido para todas las licencias de una versión particular de un programa si adquiere Soporte Extendido para cualquier licencia de dicha versión de software. Usted no podrá brindar soporte a un subgrupo de licencias dentro de un grupo de licencias; el grupo de licencias deberá ser reducido dando por terminadas las licencias sin soporte. Usted tendrá que documentar la terminación de licencias por medio de una carta de terminación de licencias.

Reinstalación del Soporte Técnico de Oracle

En caso de que el soporte técnico venza o no se adquirió originalmente, se establecerá una tarifa de reinstalación al comenzar la prestación de dicho soporte técnico. La tarifa de reinstalación es el 150% de la última tarifa pagada por soporte, o si el soporte no se adquirió originalmente para los programas correspondientes, el 150% del precio de la última lista de precios publicada para soporte técnico para el programa licenciado menos el descuento estándar aplicable, según la publicación en el Oracle Store ("standard discount"), vigente al momento de la reinstalación, prorrateado desde la fecha en que expiró el soporte técnico (o la fecha de solicitud de licencia si nunca se adquirió el soporte técnico) hasta la fecha en que se ordena la reinstalación del soporte técnico. Los ajustes por renovación correspondientes son aplicables. Una vez determinada la tarifa de reinstalación, el soporte técnico para el año siguiente al período de reinstalación puede adquirirse por una tarifa de soporte técnico adicional calculada sobre la base del plazo en el que el programa licenciado permaneció sin soporte ("tarifa progresiva de soporte"). Si el período de soporte caducado es menor a 6 meses, la tarifa progresiva de soporte se calcula sobre la base de la última lista de precios publicada para soporte técnico menos el descuento estándar aplicable vigente al momento de la reinstalación. Si el período caducado es de 6 meses o más, la tarifa progresiva de soporte se calcula sobre la base de la última tarifa de soporte efectivamente pagada. Si el servicio de soporte no se reinstala para todo el grupo de licencias, o si el servicio de soporte para un sub-grupo de licencias de un documento de pedido es reinstalado, se aplicarán las políticas de "Grupo de Licencias", "Igualdad en los Niveles de Servicio" y "Tarifas en Caso de Reducción del Número de Licencias o del Nivel de Soporte". Los ajustes por renovación correspondientes son aplicables a la tarifa de reinstalación y a la tarifa progresiva de soporte.

Tarifas en Caso de Reducción del Número de Licencias o del Nivel de Soporte Técnico

Las tarifas de soporte se basan en el nivel de soporte y en el volumen de licencias para las cuales el soporte es solicitado. En caso de que se cancele un subgrupo de licencias en un único documento de pedido o si se reduce el nivel de soporte, el precio del soporte para las licencias restantes en ese documento de pedido de licencias se determinará según la lista de precios de Oracle para soporte, vigente en la fecha de la cancelación o reducción menos el descuento estándar aplicable. Dicho precio de soporte no será mayor a las tarifas de soporte anteriores que se hayan pagado por las licencias restantes y las licencias canceladas o sin soporte, y tampoco podrá reducirse a un monto menor a las tarifas de soporte anteriores que se hayan pagado por las licencias cuyo soporte continúa brindándose. Si el documento de pedido de licencias en el cual se cancelan las licencias establece un "price hold" para licencias adicionales, el valor del soporte para todas las licencias que fueren solicitadas conforme a dicho "price hold" será recalculado conforme a la lista de precios de Oracle para soporte, vigente en la fecha de la reducción menos el descuento estándar correspondiente.

Bundles de Aplicaciones Predefinidos

El soporte técnico no puede ser discontinuado para un módulo de programa individual dentro de un bundle de aplicaciones predefinido.

Programas sin Soporte Técnico

Los clientes sin soporte técnico para sus programas no podrán recibir actualizaciones de programas, versiones de mantenimiento, parches ("patches"), asistencia técnica telefónica, o cualquier otro servicio de Soporte Técnico Oracle para los programas sin soporte. Los CD packs o programas adquiridos o descargados para fines de prueba, utilizados junto con programas con soporte, o adquiridos o descargados como medio de reemplazo, no podrán ser usados para actualizar cualquier programa sin soporte.

Contactos Técnicos

Sus contactos técnicos constituyen el único vínculo entre Usted y OSS respecto del soporte técnico para sus programas. La norma recomendada estipula que sus contactos técnicos sean representantes capacitados de su empresa. Dicha capacitación deberá incluir formación básica inicial sobre el producto y, según sea necesario, formación complementaria adecuada para un rol específico o una fase de implementación, uso especializado del producto, y/o migración. Sus contactos técnicos deberían poseer los suficientes conocimientos acerca de los programas Oracle y acerca de su entorno Oracle, a fin de ayudarlo a solucionar sus problemas de sistemas y para asistir a Oracle en el análisis y resolución de los requerimientos de servicio técnico. Al presentar una solicitud de servicios, su contacto técnico debería tener un conocimiento básico del problema con el cual usted se está enfrentando y la habilidad para reproducir dicho problema a fin de asistir a Oracle en el diagnóstico y tratamiento del problema. Para evitar interrupciones en los servicios de soporte, deberá notificar a OSS cuando usted cambie al responsable del contacto técnico.

Con la orden de Licencia de Actualización de Programas y Soporte (Software Update License & Support), el Cliente podrá designar un (1) individuo principal y cuatro (4) sustitutos ("contactos técnicos") por grupo de licencias que actuarán como enlaces con OSS. Por cada US\$ 250.000,00 dólares en tarifas netas de soporte por grupo de licencias, usted tiene la opción de designar otros dos (2) contactos técnicos principales y cuatro (4) contactos técnicos sustitutos. Su contacto técnico principal será responsable de (i) supervisar su actividad de solicitud de servicios, y (ii) desarrollar e impulsar procesos para la solución de problemas dentro de su organización. Los contactos técnicos asistentes serán responsables de resolver otros asuntos. Se le podrá cobrar una tarifa extra por la designación de contactos técnicos adicionales.

Oracle puede revisar las solicitudes de servicio anotadas por sus contactos técnicos, y puede recomendar una capacitación específica para ayudar a evitar solicitudes de servicio que podrían prevenirse por medio de dicha capacitación.

Actualización de Programas

Actualización ("update") significa la versión siguiente del Programa, la cual Oracle usualmente pone a la disposición, sin costo adicional, a los clientes con soporte, salvo los costos relacionados con el envío del producto, y siempre que el cliente haya contratado el servicio de soporte técnico que incluya actualización de programas para dichas licencias por un período determinado. La actualización no incluirá versiones, opciones o programas futuros que Oracle licencie separadamente. Las actualizaciones se proveen cuando estén disponibles (la disponibilidad será determinada por Oracle) y las actualizaciones pueden no incluir todas las versiones disponibles previamente para un programa adquirido por Oracle. Oracle no tiene ninguna obligación de desarrollar programas o funcionalidades en el futuro.

Le serán enviadas a usted todas actualizaciones disponibles, o la pondremos a su disposición para que usted pueda descargarla. Si es enviada, usted recibirá una copia de la actualización para cada sistema operativo en donde el Cliente haya ordenado una licencia de programa. Usted será responsable de copiar, bajar e instalar las actualizaciones.

Oracle Configuration Manager

Oracle provee Oracle Configuration Manager (OCM) con algunos de sus programas. La OCM es una herramienta para asistirlo en la recolección de datos de su configuración y en su transmisión a Oracle, permitiéndole a Oracle responder en forma más eficiente a sus solicitudes de servicio. La herramienta OCM se conectará con Oracle vía internet. Usted no recibirá una notificación individual una vez conectado. Usted podrá apagar la herramienta OCM; sin embargo, le recomendamos no hacerlo ya que esto impedirá que Oracle le brinde a usted los servicios adecuadamente. Para obtener más información sobre esta herramienta, visite: <http://www.oracle.com/technology/documentation/ocm.html>. Al usar esta herramienta, usted está de acuerdo con la transmisión de sus datos de configuración a Oracle.

OCM no tendrá acceso, ni reunirá ni almacenará ninguna información personalmente identificable (a excepción de los datos de contacto de su soporte técnico local) o archivos de datos de negocio que residan en su entorno de software. Los datos de configuración provistos a Oracle mediante las herramientas de software se almacenarán en espacios especiales protegidos con contraseña. Se usarán para asistirlo a usted en la resolución de solicitudes de servicio técnico y para brindarle recomendaciones con relación a la configuración de su entorno y a la implementación de sus programas. Además, como la información de configuración será actualizada, también podrá ser usada por Oracle para brindarle asistencia a usted en la administración de su portfolio de productos Oracle, para el cumplimiento de la licencia y los servicios, y para permitirle a Oracle mejorar sus ofertas de nuevos productos y servicios.

Plan de Pagos, Financiamiento y Contratos de Leasing

Las tarifas de soporte técnico adeudadas bajo un plan de pago, acuerdo de financiamiento o arrendamiento financiero entre usted y Oracle o una afiliada de Oracle ("plan de pago") serán adeudadas y pagaderas de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en dicho plan de pagos, pero el soporte técnico deberá ser solicitado según los términos del documento del pedido correspondiente.

Soporte de Por Vida (Lifetime Support)

Soporte de Por Vida (Lifetime Support) incluye los siguientes niveles de servicio:

- Soporte Premier (*Premier Support*) (también denominado como, y así será documentado en su documento de pedido, Licencia y Soporte de Actualización de Programas (*Software Update License & Support*)).
- Soporte Extendido (*Extended Support*), en caso de ser ofrecido.
- Soporte Sostenido (*Sustaining Support*).

Se incluye una descripción de los servicios disponibles bajo el Soporte Premier, Soporte Extendido y Soporte Sostenido en la sección de Niveles de Soporte Técnico de Oracle que se encuentra a continuación.

Cuando sea ofrecido, el Soporte Premier estará disponible por un plazo de cinco años desde la fecha en la que el programa Oracle este generalmente disponible, salvo por lo señalado a continuación.

En función de la disponibilidad, el soporte puede extenderse por un periodo adicional de tres años con Soporte Extendido para versiones específicas.

En forma alternativa, la asistencia técnica puede extenderse mediante Soporte Sostenido, el cual estará disponible siempre que usted mantenga el soporte técnico para sus licencias Oracle.

Para programas específicos de tecnología de servidores que estén cubiertos, actualmente o en el futuro, por la política de Soporte de Por Vida, refiérase al documento adjunto titulado: Lifetime Support Policy: Coverage for Server Technologies (PDF).

Para programas específicos de aplicaciones que estén cubiertos, actualmente o en el futuro, por la política de Soporte de Por Vida, refiérase al documento adjunto titulado: Lifetime Support Policy: Coverage for Applications (PDF).

Para programas específicos de Retail que estén cubiertos, actualmente o en el futuro, por la política de Soporte de Por Vida, refiérase al documento adjunto titulado: Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications (PDF).

Notas:

1. *Active Reasoning, ContextMedia, Notiva, Sigma Dynamics y Haley*, así como otros programas y versiones que ya tienen fechas de discontinuación de soporte disponibles en *OracleMetaLink*, quedan excluidos de la política de Soporte de Por Vida.
2. Para programas *PeopleSoft Enterprise* que han sido retirados en virtud de la anterior política de soporte de 4 años, el Soporte Sostenido estará disponible mientras usted mantenga el soporte técnico para dichos programas.
3. Las actualizaciones fiscales y los cambios reglamentarios* estarán disponibles por hasta seis (6) años a partir de la fecha de la versión del programa licenciado para los programas *PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne y JD Edwards World*. Los *scripts* de actualización, los nuevos parches de programación, y los "fixes" para la versión más reciente estarán disponibles por cinco (5) años a partir de la fecha de la versión de los programas licenciados para *PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne y JD Edwards World*.

*Las actualizaciones fiscales y los cambios reglamentarios se refieren a aquellas actualizaciones que atienden cambios impositivos y/o legales que generalmente estuvieron disponibles para licenciarios del programa *PeopleSoft* que se encontraban en situaciones similares, sólo si se encuentran disponibles.

4. Se brindará soporte a los programas *PeopleTools* de Oracle, adquiridos conjuntamente con una versión de programa de aplicaciones, mientras también se brinde soporte a esa versión de programa. Los "fixes" para *PeopleTools* serán entregados en versiones menores y parches; los parches son provistos en la versión menor actualmente disponible solamente. Los parches y certificaciones de plataforma para las versiones menores de *PeopleTools* son creados cuando esa versión esté generalmente disponible y se les brindará soporte durante doce (12) meses a partir de que la próxima versión menor se encuentre generalmente disponible.

Para recibir soporte técnico, se puede requerir que usted aplique una actualización de versión menor de *PeopleTools* para estar al día con las versiones de tecnologías y productos de terceras partes soportadas por el proveedor de dicho producto.

5. El Soporte Premier limitado estará disponible para ciertas versiones de programa de las aplicaciones *Oracle Retail* previas a la versión 11, únicamente por un plazo de siete años desde que dicha versión se encuentre generalmente disponible. En el caso de aplicaciones de *Oracle Retail* para las cuales el Soporte Premier no esté disponible, el Soporte Sostenido estará disponible mientras usted mantenga soporte técnico para dichos programas.

*anteriormente *Retek, ProfitLogic y 360 Commerce*.

6. Respecto de clientes con soporte cuyos programas de aplicación Oracle solamente estén certificados en el *Oracle9i Database Versión 9.2* y respecto de la versión para dichos programas de aplicación solamente tiene Soporte Premier o Soporte Extendido, los clientes quedan eximidos de la tarifa de Soporte Extendido para *Oracle9i Database Versión 9.2* por el periodo entre el 1° de agosto de 2008 hasta el 31 de julio de 2010. Durante este periodo, usted recibirá acceso a los fixes y actualizaciones de parches críticos (CPUs) que generalmente se encuentran disponibles para los programas de aplicación con soporte que corran sobre *Oracle9i Database Versión 9.2* sin costo adicional más que sus tarifas por Licencia y Soporte de Actualización de Programas. En la página <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-certified-applications.pdf> se encuentra disponible una lista de todas las aplicaciones que certifiquen *Oracle9i Database Versión 9.2*.

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

- 7. Para el primer año de Soporte Sostenido (*Sustaining Support*), para Oracle E-Business Suite Versión 11/9, Oracle proveerá fixes para *bugs* de producción de Severidad 1. No se proporcionarán actualizaciones legislativas, a excepción de las actualizaciones del Formulario Impositivo 1099 de Estados Unidos para el año fiscal 2008. El período para el primer año de Soporte Sostenido para Oracle E-Business Suite Versión 11/9 es del 1 de julio de 2008 al 30 de junio de 2009.
- 8. Se ofrecerá Soporte Extendido para los programas Hyperion Pre-System 9 para el período que va desde el 1 de octubre de 2008 al 30 de septiembre de 2009. La tarifa por Soporte Extendido para este período ha sido excluida para aquellas licencias de programas para las cuales los clientes hayan abonado la Tarifa de Habilitación de System 9 (*Enablement*) y para las cuales se mantiene en forma continua el soporte técnico.
- 9. El Soporte Extendido para PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 ha sido ampliado por un año, desde diciembre de 2010 a diciembre de 2011.

Derecho a Interrumpir el Soporte

Podría resultar necesario como parte del ciclo de vida de los productos Oracle descontinuar las versiones de ciertos programas, de modo que Oracle se reserva el derecho a descontinuar el soporte para las versiones de ciertos programas. Se excluyen las versiones de los programas designados como objeto del Soporte Premier bajo la política de Soporte de por Vida de Oracle. Si se descontinúa el soporte a los programas Global Knowledge Software Haley o mValent, OSS se lo notificará directamente a usted. Para todos los demás programas de Oracle, la información sobre descontinuación del soporte, incluidas las fechas de descontinuación, la información sobre disponibilidad de Soporte Extendido y Soporte Sostenido, e información sobre caminos ("paths") de migración para ciertas características estará publicada en OracleMetalink y el Portal de Soporte POINT. La información sobre interrupción del soporte está sujeta a cambio. Para los programas Global Knowledge Software, Haley y mValent, usted recibirá por escrito la información sobre descontinuación del soporte. Para todos los demás programas de Oracle Oracle brindará información actualizada sobre discontinuación del soporte en OracleMetalink y el Portal de Soporte POINT, según resulte necesario.

Soporte de Primera y Segunda Línea

La norma recomendada estipula que usted establezca y mantenga la organización y los procesos para proveer "First Line Support" (Soporte de Primera Línea) para los programas con soporte directamente a sus usuarios. El Soporte de Primera Línea deberá incluir, pero no se limitará a: (i) una respuesta directa a sus usuarios con respecto a consultas relacionadas con el rendimiento, funcionalidad u operación de los programas con soporte, (ii) una respuesta directa a los usuarios respecto de los problemas o asuntos con los programas con soporte, (iii) un diagnóstico de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte, y (iv) una solución de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte.

Si luego de haberse realizado los esfuerzos comerciales razonables, usted no es capaz de diagnosticar o solucionar los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte, podrá ponerse en contacto con Oracle para obtener Soporte de Segunda Línea. Usted deberá emplear los esfuerzos comercialmente razonables para proveerle a Oracle el acceso necesario (por ejemplo, acceso a los archivos de almacenamiento, archivos de registro -log files- o extractos de la base de datos) requeridos para proporcionar Soporte de Segunda Línea. Oracle no garantiza el desempeño de su soporte técnico descrito en el presente si no se facilita dicho acceso cuando Oracle lo solicite.

El Soporte de Segunda Línea deberá incluir, pero no se limitará a, (i) un diagnóstico de los problemas o asuntos que afectan a los programas con soporte y (ii) los esfuerzos comerciales

MJA

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATO
 SOPORTE TECNICO

razonables para solucionar los errores reportados y verificables en los programas con soporte, de manera tal que dichos programas con soporte cumplan en todos los aspectos materiales las funciones descritas en la documentación asociada.

Oracle puede revisar las solicitudes de servicio anotadas por sus contactos técnicos, y puede recomendar cambios específicos en la organización o en los procesos para asistirlo a usted con las prácticas estándar recomendadas anteriormente.

Terceros Proveedores - Condiciones de Soporte Específico

Usted deberá permanecer en un entorno con soporte -incluyendo aplicaciones y plataformas- para recibir soporte técnico. Si un proveedor retira el soporte para su producto, se le podrá requerir que actualice a una configuración actual y certificada de la aplicación, la plataforma de hardware, el marco de trabajo, la base de datos y/o el sistema operativo para continuar recibiendo servicios de soporte técnico de Oracle.

Información de Versiones PeopleSoft y JD Edwards

La información de versiones para los programas PeopleSoft Enterprise y JD Edwards EnterpriseOne está disponible en el documento adjunto titulado: Release Types for PeopleSoft Enterprise and JD Edwards EnterpriseOne Applications (PDF).

Condiciones de Soporte específicas a Hyperion y a Agile

Para las órdenes emitidas según un acuerdo maestro Hyperion o un acuerdo maestro Agile, se aplicarán los siguientes términos respecto de los servicios de soporte técnico que usted haya ordenado.

Garantías, Limitaciones de Responsabilidad y Recursos Exclusivos

Oracle garantiza que los servicios de soporte técnico serán provistos de forma profesional consistente con los estándares de la industria. Usted debe notificar a Oracle sobre cualquier deficiencia en la garantía de los servicios de soporte técnico dentro de 90 días de la ejecución de los servicios deficientes de soporte técnico.

ANTE CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE LA ANTERIOR GARANTÍA, SU RECURSO EXCLUSIVO, Y LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ORACLE, SERÁ LA EJECUCIÓN NUEVAMENTE DE LOS SERVICIOS DEFICIENTES DE SOPORTE TÉCNICO, O SI ORACLE NO PUEDE CORREGIR SUBSTANCIALMENTE EL INCUMPLIMIENTO DE UNA MANERA COMERCIALMENTE RAZONABLE, USTED PODRÁ TERMINAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO RESPECTIVOS Y OBTENER EL REEMBOLSO DE LAS TARIFAS PAGADAS A ORACLE POR LOS SERVICIOS DEFICIENTES DE SOPORTE TÉCNICO.

HASTA DONDE LA LEY LO PERMITA, ESTAS GARANTÍAS SON EXCLUSIVAS Y NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS O CONDICIONES EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO GARANTÍAS O CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN Y/O ADECUACIÓN A UN FIN PARTICULAR.

Limitación de Responsabilidad

NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO O CONSECUENTE, ASÍ COMO TAMPOCO POR NINGÚN LUCRO CESANTE O PÉRDIDA DE INGRESOS, DATOS O USO DE DATOS. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE ORACLE POR CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO CONFORME A LO RELACIONADO CON SU ORDEN, YA SEA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, U OTRA, ESTARÁ LIMITADA AL MONTO DE LAS TARIFAS QUE USTED LE HAYA PAGADO A ORACLE BAJO SU ORDEN. EN CASO DE QUE DICHS DAÑOS PROVENGAN DEL USO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO, DICHA RESPONSABILIDAD SE LIMITARÁ A LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO A

ORACLE POR LOS SERVICIOS TÉCNICOS DEFICIENTES QUE DIERON LUGAR A LA RESPONSABILIDAD.

Para las órdenes emitidas según un acuerdo maestro Hyperion, se aplicarán también los siguientes términos respecto de los servicios de soporte técnico que usted haya ordenado.

Información Confidencial

En virtud de la orden presentada por usted, las partes podrán tener acceso a la información confidencial proporcionada entre sí ("información confidencial"). Cada una de las partes se compromete a divulgar solamente la información que sea necesaria para el cumplimiento de las obligaciones emergentes de su orden. Esta información confidencial se limitará a los términos y precios previstos en la orden y a toda la información que se identifique claramente como confidencial al momento de su divulgación.

La información confidencial de las partes no comprenderá información que: (a) sea o llegue a ser parte del dominio público, siempre que la otra parte, por acción u omisión, no haya provocado dicha circunstancia; (b) la otra parte la haya adquirido por medios lícitos antes de su divulgación y no haya sido obtenida, directa o indirectamente, a través de la parte que la revela; (c) sea revelada legalmente a la otra parte por un tercero que no esté sujeto a restricciones de divulgación; o (d) haya sido desarrollada independientemente por la otra parte.

Las partes se comprometen a mantener en secreto la información confidencial de la otra durante un período de tres años a partir de la fecha de divulgación. Además, las partes se obligan a divulgar la información confidencial solamente a aquellos empleados o agentes quienes estén obligados a protegerla contra la divulgación no autorizada. Sin embargo, nada impedirá a las partes divulgar los términos y precios previstos en el contrato en procesos legales vinculados con el contrato o ante una entidad gubernamental federal o estadual, si así lo requiere la legislación vigente.

Soporte Técnico para Licencias de Desarrollo, Demostración y Usuario Final

El soporte técnico para licencias de Desarrollo y/o Demostración se provee a través de su membresía en el Oracle PartnerNetwork. Antes de que usted pueda proveerle a su usuario final soporte técnico para un programa cuya licencia ha adquirido usted debe, además del soporte técnico que pueda recibir para las licencias de Desarrollo y/o Demostración, adquirir el soporte técnico para dichos programas de parte de Oracle y mantenerlo en forma continua durante todo el período en el cual usted le brinde soporte a su usuario final.

NIVELES DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO ORACLE

Licencia y Soporte de Actualización de Programas (Software Update License & Support)

Las versiones de programa en la fase de Soporte Premier del ciclo de vida del soporte a productos de Oracle recibirán la Licencia y Soporte de Actualización de Programas. La Licencia y Soporte de Actualización de Programas es el nivel estándar para todos los servicios de soporte de Oracle y consiste en:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos
- Actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios
- Scripts de actualización (*Upgrade scripts*)
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicio 24 horas al día, 7 días a la semana
- Acceso a OracleMetaLink, al Portal de Soporte POINT, a Global Support System o al Portal de Soporte TOPdesk (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet, salvo que se estipule lo contrario.
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.
- Para los programas Primavera, el soporte a través de Internet se proveerá a través del Portal de Soporte POINT. Para los programas Haley, el soporte a través de Internet se proveerá a través de Global Support System. Para los programas mValent, el soporte a través de Internet se proveerá a través del Portal de Soporte TOPdesk. Para todos los demás programas, salvo que se estipule lo contrario, el soporte a través de Internet se provee a través de OracleMetaLink.

Debido a limitaciones y restricciones propias de ciertas versiones anteriores de las aplicaciones minoristas de Retek, ProfitLogic y 360 Commerce, únicamente una Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada estará disponible para ciertas versiones anteriores a la versión 11. Esta Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada consistirá de:

- Actualización de programas y "fixes"
- Principales versiones de productos y tecnología
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Acceso a OracleMetaLink (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

Por favor revise la tabla de Oracle Retail incluida en el documento titulado "Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications" (PDF) para obtener información de su versión específica.

La Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada estará disponible para los siguientes programas: Monitorize, webSensor Enterprise y webProbe. La Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada consistirá en:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos.
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia en los requerimientos de servicio de lunes a viernes, durante horario local de oficina, sin contar feriados. Se considerará horario de oficina de 8 am a 6 pm, hora de Europa Central
- Acceso a OracleMetaLink (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
- Servicio no-técnico al cliente durante horario normal de oficina

La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada estará disponible para los programas Global Knowledge Software. La Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada consistirá en:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios de lunes a viernes durante las el horario normal de oficina, excluyendo los feriados; las el horario normal de oficina a nivel local son de 8:30 A.M. a 8:30 P.M. (hora del Este de Pacífico en la región de América del Norte) y 8:30 A.M. a 5:30 P.M. GMT.
- Posibilidad de presentar solicitudes de servicio técnico según se especifica en el siguiente link: <http://www.oracle.com/gks/support.html>
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina a nivel local.

La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada estará disponible para los programas Primavera, salvo para aquellos programas detallados en la sección que sigue. La Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada consistirá en:

- Actualización de programas y "fixes", en caso de estar disponibles
- Scripts de actualización
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios durante el horario normal de oficina.
- Acceso a POINT Support Portal (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
- Posibilidad de presentar solicitudes de servicio técnico según se especifica en el siguiente link: <http://www.oracle.com/primavera/support.html>
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada estará disponible para los siguientes programas Primavera: Primavera Earned Value Management (antes conocido como Primavera Contract Manager), Primavera Evolve, Primavera SureTrak, Primavera Contractor (antes conocido como Primavera Contractor Deluxe) y Primavera P3-Project Planner. La Licencia y Soporte de Actualización de Programas limitada consistirá en:

- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios durante el horario normal de oficina.
- Posibilidad de presentar solicitudes de servicio técnico según se especifica en el siguiente link: <http://www.oracle.com/primavera/support.html>
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada estará disponible para los programas Haley. La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada consistirá en:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualización de parches críticos
- Scripts de actualización
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia con los requerimientos de servicio técnico durante el horario normal de oficina.
- Acceso a Global Support System (sistema de soporte al cliente 24 x 7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet, salvo que se estipule lo contrario

- Posibilidad de presentar solicitudes de servicio técnico según se especifica en el siguiente link: <http://www.oracle.com/haley/support.html>
- Servicio no técnico al cliente durante el horario normal de oficina

La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada estará disponible para los programas mValent. La Licencia y Soporte de Actualización de Software limitada consistirá en:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualización de parches críticos
- Scripts de actualización
- Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia con los requerimientos de servicio técnico durante el horario normal de oficina
- Acceso a TOPdesk Support Portal (sistema de soporte al cliente 24 x 7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet, salvo que se estipule lo contrario
- Posibilidad de presentar solicitudes de servicio técnico según se especifica en el siguiente link: <http://www.oracle.com/mvalent/support.html>
- Servicio no técnico al cliente durante el horario normal de oficina

Servicios de Soporte Linux para Empresas (Enterprise Linux Support Services)

A partir del 25 de octubre de 2006, Oracle ofrecerá a los clientes el Servicio de Soporte Linux para Empresas, independientemente de que sean o no usuarios de los programas Oracle. Para obtener información acerca de la disponibilidad de los servicios, consulte las políticas del servicio de Soporte Linux para Empresas y Oracle VM disponibles en: <http://www.oracle.com/support/collateral/enterprise-linux-support-policies.pdf>.

Servicios de Soporte de Oracle VM

A partir del Noviembre 14, 2007, Oracle ofrecerá a los clientes el Servicio de Soporte Oracle VM, independientemente de que sean o no usuarios de los programas Oracle. Para obtener información acerca de la disponibilidad de los servicios, consulte las políticas del servicio de Soporte Linux para Empresas y Oracle VM disponibles en: <http://www.oracle.com/support/collateral/enterprise-linux-support-policies.pdf>.

Servicios Prioritarios (Priority Services)

Los Servicios Prioritarios (*Priority Services*) están disponibles para las versiones de programas que reciben Soporte Premier, Extendido o Sostenido. Los Servicios Prioritarios consisten en:

- **Requerimientos Prioritarios de Servicio:** Los requerimientos de servicio van a recibir prioridad sobre otros requerimientos del mismo nivel de severidad realizadas por clientes con Servicio de Soporte Premier.
- **Guías de Respuesta a Requerimientos de Servicio:** Se realizarán los esfuerzos razonables para responder a las requerimientos de servicio bajo los siguientes lineamientos:
 - 90% de los requerimientos de servicios con Severidad 1 serán respondidos dentro de 1 hora (disponible 24x7)
 - 90% de los requerimientos de servicios con Severidad 2 serán respondidos dentro de las 2 1/2 horas laborales locales siguientes

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
YAPOYO TECNICO

- o 90% de los requerimientos de servicios con Severidad 3 serán respondidos dentro del siguiente día laboral local
- o 90% de los requerimientos de servicios con Severidad 4 serán respondidos dentro del siguiente día laboral local
- Escalamientos internos basados en tiempo para requerimientos de servicio de Severidad 1 y Severidad 2
- Un Gerente de Prestación de Servicios Oracle ("SDM"), quien será el punto de contacto designado para solicitudes de servicio de Severidad 1, y acordado mutuamente ante la ocurrencia de solicitudes de servicio Severidad 2 (colectivamente denominadas "solicitudes de servicio críticas"). El rol del SDM es apoyarlo en el manejo de solicitudes de servicio críticas según se detalla a continuación:
 - o Definir sus prioridades con las solicitudes de servicio,
 - o Coordinar un equipo virtual de colaboradores de prestación de Oracle Premier Support, Incluyéndolo al/los contacto/s de su cliente, para asistirlo en la resolución de solicitudes de servicio críticas,
 - o Definir responsabilidades, las acciones más destacadas y un plan de acción asociado para la resolución de solicitudes de servicio críticas,
 - o A solicitud suya, ayudarlo a ejecutar las tareas específicas de una solicitud de servicio crítica gestionada por Oracle Premier Support,
 - o Monitorear las actividades del equipo virtual y escalar las solicitudes de servicio críticas dentro de Oracle Support y/o a su gerencia, según sea necesario,
 - o Organizar las comunicaciones entre los miembros del equipo según sea necesario, y
 - o Comunicar el estado de su solicitud de servicio crítica al/los contacto/s de su cliente y alta gerencia.
- Priorización de defectos al equipo de Desarrollo de Productos de Oracle para "bugs" originados por la solución de requerimientos del servicio
- Revisiones mensuales de solicitudes de servicio
- Guía conjunta de contactos y escalamiento
- Acceso 24x7 al portal Web para clientes específicos.
- Revisiones trimestrales de servicio
- Sesiones de orientación pre-grabadas
- Acceso prioritario a eventos patrocinados por Oracle, según éstos estén disponibles para los clientes de Servicios Prioritarios
- Acceso a conferencias mensuales vía Web en las que participaran expertos en tecnología de productos Oracle

Oracle podrá asignarle en forma temporal a un SDM diferente cuando se necesiten conocimientos técnicos particulares para la resolución de ciertas solicitudes de servicio críticas, o cuando su SDM no esté disponible. Oracle no designará a un SDM temporario que no hable su idioma local sin su consentimiento previo.

Para poder adquirir los Servicios Prioritarios para un grupo de licencias, usted debe adquirir la Licencia de Actualización de Programas y Soporte para ese grupo de licencias. Si usted ha mantenido una Licencia y Soporte de Actualización de Programas y quiere adquirir los Servicios Prioritarios para un grupo de licencias, usted no necesita migrar sus licencias a una métrica vigente de licencias para hacerlo.

Los Servicios Prioritarios no están sujetos a las políticas de Reinstalación señaladas anteriormente. Los Servicios Prioritarios no están disponibles para todos los programas. Sírvase contactar a su Representante de Servicios de Soporte para conocer la disponibilidad.

Incident Server Support Package

Incident Server Support provee soporte técnico vía Internet en paquetes de 10 requerimientos de servicio, mientras el Soporte Premier esté disponible para sus licencias Oracle. Incident Server

Support para un programa solo podrá ser adquirido con la compra de la licencia inicial de dicho programa y, si se lo adquiere, podrá ser renovado por períodos sucesivos de soporte. El *Incident Server Support Package* no incluye actualizaciones y no podrá ser utilizado, adquirido o vendido junto con cualquier otra oferta de soporte. Si usted desea obtener la Licencia y Soporte de Actualización de Programas, estará sujeto a las políticas de reinstalación de Oracle en vigor al momento de la reinstalación. *Incident Server Support Package* está disponible solamente para los siguientes productos a través de todas las plataformas:

- Oracle Database Server Support Package: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning, Real Application Clusters, Advance Compression
- Oracle Application Server Support Package: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Java Edition.

Los *Incident Server Support Packages* son válidos por un año a partir de la fecha de compra. Cualquier requerimiento de servicio no usado vencerá al final de dicho término. El acceso a OracleMetaLink vence al mismo tiempo en que se resuelve el último requerimiento de servicio. El total de sus requerimientos de servicio no será disminuido por número de requerimientos de servicio solicitados para la resolución de un "bug" de producto. *Incident Server Support* incluye:

- Acceso a OracleMetaLink (sistema de soporte técnico 24x7 en Internet), incluyendo la posibilidad de registrar requerimientos de servicio en Internet;
- Acceso a descargas de parches y conjuntos de parches (patchsets).

Soporte JDeveloper

El Soporte JDeveloper está disponible para Oracle JDeveloper, que ha sido descargado de la red Oracle Technology Network después del 28 de junio de 2005. El Soporte JDeveloper consiste en:

- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios 24 horas al día, 7 días a la semana
- Acceso a OracleMetaLink (sistema de soporte técnico 24x7 en Internet) incluyendo la habilidad para registrar requerimientos de servicio en Internet.
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina (por ejemplo, asistencia con números de identificación de soporte, asistencia para acceder a OracleMetaLink)

Paquetes de Requerimientos de Servicio

Los Paquetes de Requerimiento de Servicio están disponibles para los miembros de la red Oracle Partner Network. Los Paquetes de Requerimiento de Servicio proveen servicio técnico mediante Internet en paquetes de 10 o 24 requerimientos de servicios, no incluyen actualizaciones y no están disponibles para todos los programas. Sírvase contactar su Centro de Interacción OPN (<http://partner.oracle.com/>) para consultar la disponibilidad del programa.

Los Paquetes de Requerimientos de Servicios son válidos por un año a partir de la fecha de compra. Cualquier requerimiento de servicio no usado vencerá en cualquiera de las siguientes circunstancias que suceda primero: (i) la finalización de dicho año, o (ii) la extensión de su membresía a OPN en caso de que dicha membresía no se renueve. El acceso a los requerimientos del servicio de registro estará restringido al mismo tiempo en que el requerimiento de servicio final se resuelva.

Soporte Extendido

El Soporte Extendido puede estar disponible para ciertas versiones de programas Oracle después del vencimiento del Soporte Premier. Cuando se ofrece Soporte Extendido, éste

ANEXOS
DE CONTRATOS
SISTEMA TECNICO

generalmente está disponible por tres años después del vencimiento de Soporte Premier y solamente para las versiones terminales de los conjuntos de parches ("patchset") de un programa.

Las versiones de programas que reúnen los requisitos para recibir Soporte Extendido recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte, limitándose a lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos
- Actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios
- Scripts de actualización (*Upgrade scripts*)
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Acceso a Oracle *MetaLink*, al Portal de Soporte POINT o al Portal de Soporte TOPdesk (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

El Soporte Extendido no incluye:

- Certificación con nuevos productos/versiones de terceros.

Soporte Sostenido (Sustaining Support)

El Soporte Sostenido estará disponible luego del vencimiento de Soporte Premier. Las versiones de programas que reúnen los requisitos para recibir Soporte Sostenido recibirán la Licencia de Actualización de Programas y Soporte, limitándose a lo siguiente:

- Actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualización de parches ("patches") críticos, creados durante el período de Soporte Premier y creados durante el período de Soporte Extendido para el caso de clientes que hayan adquirido el Soporte Extendido.
- Actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios generadas durante el período de Soporte Premier
- Scripts de actualización (*Upgrade scripts*) generados durante el período de Soporte Premier
- Principales versiones de productos y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación
- Asistencia con requerimientos de servicio comercialmente razonables, 24 horas al día, 7 días a la semana
- Acceso a Oracle *MetaLink*, o al Portal de Soporte POINT o al Portal de Soporte TOPdesk (sistema de soporte al Cliente 24x7 a través de Internet), incluyendo la posibilidad de registro de requerimientos de servicio en Internet.
- Servicio no-técnico al cliente durante el horario normal de oficina.

El Soporte Sostenido no incluye:

- Nuevas actualizaciones de programas, "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches ("patches") críticos
- Nuevas actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios
- Nuevos Scripts de actualización (*Upgrade scripts*)
- Certificación con nuevos productos/versiones de terceros.

- Compromiso de 24 horas y tiempos de respuesta para requerimientos de servicio de Severidad 1 como se define mas abajo en la sección de Niveles de Severidad
- "Fixes" y actualizaciones lanzadas previamente para las que Oracle ya no provee soporte

Debido a que las versiones de programas con Sustaining Support (Soporte Sostenido) ya no reciben dicho soporte en forma completa, la información y capacidades relacionadas con dichas versiones pueden verse limitadas. La disponibilidad de sistemas de hardware donde puedan ejecutarse las versiones de dichos programas también puede verse limitada.

Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte

La Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte (*North American Payroll Tax Updates*) está disponible para los programas que reúnen los requisitos para recibir Soporte Sostenido. Los clientes que adquieran la Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte recibirán un año fiscal de actualización de impuestos para la nómina de aplicaciones Oracle.

A fin de adquirir la Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte, sus programas licenciados deben estar actualmente soportados con la Licencia de Actualización de Programas y Soporte. Si usted ha mantenido la Licencia de Actualización de Programas y Soporte y desea adquirir la Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte, las licencias no necesitan ser migradas a las actuales métricas de licencia.

La Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte se ofrecerá a través de OracleMetaLink.

Cuando es ofrecida, la Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte puede adquirirse por un período de hasta dos (2) años desde que se encuentre disponible el Soporte Sostenido para la versión del programa Oracle que corresponda. La Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte no está sujeta a las políticas de Reinstalación señaladas anteriormente. La Actualización de Impuestos sobre la Nómina para América del Norte no está disponible en todos los países y para todos los programas. Sírvase contactar a su Representante de Servicios de Soporte para conocer la disponibilidad.

OFERTAS ANTERIORES DE SOPORTE TÉCNICO

En <http://www.oracle.com/support/collateral/tsp-previous-offerings.pdf> se encuentra disponible una lista de las ofertas de servicio técnico que Oracle, o una empresa adquirida por Oracle, brindaba anteriormente. La información contenida en esta lista incluye una descripción de la oferta de servicio, la fecha en que se eliminaron las nuevas ventas del servicio y las opciones de renovación.

SISTEMAS DE SOPORTE AL CLIENTE EN INTERNET

La siguiente política para los Sistemas de Soporte al Cliente en Internet se aplica a todas las líneas de productos de Oracle, excepto por los programas Global Knowledge Software, Primavera Haley y mValent:

OracleMetaLink es uno de los cuatro sitios en Internet de Oracle para soporte a cliente. El acceso a OracleMetaLink se rige por los Términos de Uso que se encuentran en el sitio web de OracleMetaLink, los cuales se encuentran sujetos a cambio. Una copia de estas condiciones se encuentra disponible a pedido. El acceso a OracleMetaLink está limitado a sus contactos técnicos designados. El acceso a OracleMetaLink está incluido con la Licencia y Soporte de Actualización de Programa, Servicio Prioritario, Incident Server Support, JDeveloper Support, Soporte Extendido y Soporte Sostenido. Para clientes con contratos actuales de Servicio de

SERVICIO TÉCNICO

Actualización de Programas, el acceso limitado a OracleMetaLink está incluido para parches e información de reparación de "bugs".

La siguiente política para el Portal de Soporte POINT se aplica únicamente a los programas Primavera:

El Portal de Soporte POINT es el segundo sitio web de soporte al cliente de Oracle. El acceso al Portal de Soporte POINT está reglamentado por los Términos de Uso publicados en el Portal de Soporte POINT en: http://customerportal.primavera.com/ocp/default.asp?main=Point_login.asp, y están sujetos a cambio. Una copia de estas condiciones se encuentra disponible a pedido. El acceso al Portal de Soporte POINT está limitado a sus contactos técnicos designados. El acceso al Portal de Soporte POINT se incluye con la Licencia y Soporte de Actualización de Programas, Soporte Extendido y Soporte Sostenido.

La siguiente política para Global Support System se aplica únicamente a los programas Haley:

Global Support Portal es el tercer sitio web de soporte al cliente de Oracle. El acceso a Global Support System está reglamentado por los Términos de Uso publicados en el sitio web de Global Support System en <http://support.haley.com/>, y están sujetos a cambio. Una copia de estas condiciones se encuentra disponible a pedido. El acceso a Global Support System está limitado a sus contactos técnicos designados. El acceso a Global Support System se incluye con la Licencia y Soporte de Actualización de Software.

La siguiente política para el Portal de Soporte TOPdesk se aplicará solamente a los programas mValent:

El Portal de Soporte TOPdesk es el cuarto sitio web de soporte al cliente Oracle. El acceso al Portal de Soporte TOPdesk se rige por los Términos de Uso publicados en el sitio web del Portal de Soporte TOPdesk en: <https://support.mvalent.com/tas/public/index.jsp>, y están sujetos a cambio. Una copia de dichas condiciones se encuentra disponible a pedido. El acceso al Portal de Soporte TOPdesk está limitado a sus contactos técnicos designados. El acceso al Portal de Soporte TOPdesk se incluye con la Licencia y Soporte de Actualización de Software, Soporte Extendido y Soporte Sostenido.

PRACTICAS DE SEGURIDAD DEL SOPORTE MUNDIAL AL CLIENTE

Oracle está profundamente comprometido con la seguridad de sus servicios de soporte técnico. Al brindar servicios de soporte técnico estándares, Oracle adoptará las Prácticas de Seguridad del Soporte Mundial al Cliente (*Global Customer Support Security Practices*), las cuales se encuentran disponibles [aquí](#). Las Prácticas de Seguridad del Soporte Mundial al Cliente (*Global Customer Support Security Practices*), están sujetas a cambio, a discreción de Oracle; sin embargo, Oracle no reducirá materialmente el nivel de seguridad especificado en las Prácticas de Seguridad durante el período para los cuales se han abonado las tarifas por soporte técnico. Para visualizar los cambios que se han realizado, por favor consulte el documento adjunto: *Statement of Changes* (PDF).

HERRAMIENTAS ADICIONALES

Oracle puede poner a disposición herramientas de software (tales como herramientas para asistir en la recolección y transmisión de datos de configuración) y herramientas de base web (tales como herramientas que le posibilitan a Oracle, con su consentimiento, acceder a su sistema informático) para asistir en la resolución de solicitudes de servicio. Dichas herramientas podrán utilizarse solamente con relación a licencias de programas con soporte, y el uso de las

herramientas estará sujeto a cualquier licencia adicional y otros términos provistos con las herramientas.

DEFINICIONES DE SEVERIDAD

Los requerimientos de servicios para todos los otros programas Oracle con soporte podrán enviarse de manera *on-line* a través de los sistemas de soporte a clientes en Internet o mediante teléfono. El nivel de severidad de la solicitud de servicio es seleccionado por usted y por Oracle, y deberá basarse en las siguientes definiciones de severidad:

Severidad 1

Su uso en producción de los programas con soporte se detuvo o ha sufrido un impacto grave de manera tal que usted no puede continuar con el trabajo en forma razonable. Usted experimenta una completa pérdida del servicio. La operación es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia. Una solicitud de servicio Severidad 1 tiene una o más de las siguientes características:

- Datos corrompidos
- Una función documentada crítica no está disponible
- El sistema se cuelga indefinidamente, causando demoras inaceptables o indefinidas de recursos o respuesta
- El sistema colapsa, y esta situación se sucede repetidamente luego de cada intento de reinicio

Para todos los programas Oracle con soporte, a excepción de los programas Moniforce, webSensor Enterprise y webProbe, Global Knowledge Software, Primavera y Haley, se harán esfuerzos comercialmente razonables para responder a un requerimiento de servicio de Severidad 1 dentro de una (1) hora.

Para los programas Moniforce, webSensor Enterprise y webProbe, se harán esfuerzos razonables para responder a requerimientos de servicio con Severidad 1 dentro de un día hábil en el horario local de oficina, sin incluir los feriados. Se considerará horario de oficina de lunes a viernes, de 8 am a 6 pm, horario de Europa Central.

Para los programas Global Knowledge Software, se harán los esfuerzos comercialmente razonables para responder a solicitudes de servicio Severidad 1 dentro de las cuatro (4) horas, excluyendo los feriados.

Para los programas Primavera, se harán los esfuerzos comercialmente razonables para responder a solicitudes de servicio Severidad 1 dentro de un (1) día hábil durante el horario normal de oficina, excluyendo los feriados.

Para los programas Haley, se harán los esfuerzos razonables para responder a solicitudes de servicio de Severidad 1 dentro de las dos (2) horas, excluyendo los feriados.

24 horas de Compromiso para los Requerimientos de Servicio de Severidad 1 para todos los programas Oracle con soporte, a excepción de los programas Moniforce, webSensor Enterprise y webProbe, Global Knowledge Software, Primavera, Haley y mValent; OSS trabajará 24x7 hasta que se resuelva el asunto o hasta tanto se consiga un progreso útil. Usted debe proveerle a OSS un contacto durante este período 24x7, bien en las oficinas o mediante pager, para asistirlos en la recolección de datos, testeo y aplicación de depuración de fallas. Se requiere que usted proponga la clasificación de la severidad con el mayor cuidado, de manera tal que las situaciones válidas calificadas como Severidad 1 obtengan la necesaria asignación de recursos de parte de Oracle.

Severidad 2

ANEXOS

VISION DE CONTRATOS
SOPORTE TECNICO

Usted experimenta una grave pérdida del servicio. Características importantes no están disponibles sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

Severidad 3

Usted experimenta una pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente, el cual puede requerir una solución alternativa para recuperar la funcionalidad.

Severidad 4

Usted solicita Información, una mejora, o aclaración de la documentación relacionada con su software, pero no existe un impacto sobre el funcionamiento del software. Usted no experimenta una pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento del sistema.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Los números de teléfono y la información de contacto pueden hallarse en la página web de soporte de Oracle: <http://www.oracle.com/support/contact.html>

**DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 3

"PROPUESTA ECONÓMICA"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 6 HOJAS INCLUYENDO ESTE PARAFULO

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Detalles del Servicio:

ESTA PROPUESTA ES VALIDA HASTA EL 24 JUNIO DEL 2009

OKS 3126681

Nivel de soporte : Software Update License & Support		Fecha de comienzo	A partir de la suscripción del contrato	Fecha de Finalización :	31-Dic-09
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Tipo	Usuario	Precio (MXNS)
Label Security	16118882	256	Processor Perpetual		\$ 3,061,914.43
Advanced Security	16118882	256	Processor Perpetual		\$ 3,061,914.43
Oracle Real Application Testing	16118882	256	Processor Perpetual		\$ 3,061,914.43
Database Vault	16118882	256	Processor Perpetual		\$ 6,123,828.65
Diagnostics Pack	16118882	256	Processor Perpetual		\$ 931,890.33
Tuning Pack	16118882	256	Processor Perpetual		\$ 931,890.33
Configuration Management Pack	16118882	256	Processor Perpetual		\$ 931,890.33
Provisioning Pack for Database	16118882	256	Processor Perpetual		\$ 931,890.33
Change Management Pack	16118882	256	Processor Perpetual		\$ 931,890.33
Oracle Data Masking Pack	16118882	68	Processor Perpetual		\$ 813,321.02

SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO \$ 20,782,344.80

OKS 2772967

Nivel de soporte : Software Update License & Support		Fecha de comienzo	A partir de la suscripción del contrato	Fecha de Finalización :	31-Dic-09
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Tipo	Usuario	Precio (MXNS)
Partitioning	15920210	116	Processor Perpetual		\$ 1,422,377.49
Business Intelligence Server Administrator	15920210	2	Named User Plus Perpetual		\$ 15,327.42
Business Intelligence Server Enterprise Edition	15920210	18	Processor Perpetual		\$ 1,241,514.76
Oracle Business Intelligence Management Pack	15920210	18	Processor Perpetual		\$ 275,892.17

SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO \$ 2,955,111.84

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
VAROYO TECNICO

OKS 2523242

Nivel de soporte : Software Update License & Support		Fecha de comienzo	A partir de la suscripción del contrato	Fecha de Finalización :	31-Dic-09
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Tipo	Usuario	Precio (MXNS)
Partitioning - Processor Perpetual	15615132	40	Processor Perpetual		\$ 632,033.96

SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO	\$ 632,033.96
------------------------------	---------------

OKS 2019886

Nivel de soporte : Software Update License & Support		Fecha de comienzo	A partir de la suscripción del contrato	Fecha de Finalización :	31-Dic-09
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Tipo	Usuario	Precio (MXNS)
Oracle Database Enterprise Edition	14273565	640	Processor Perpetual		\$ 1,819,247.14
Oracle Standard Edition One	14273565	532	Processor Perpetual		\$ 188,842.14
Jdeveloper	14273565	100	Named User Plus Perpetual		\$ 7,070.96
Real Application Clusters	14273565	128	Processor Perpetual		\$ 181,924.73
Internet Application Server Enterprise Edition	14273565	100	Processor Perpetual		\$ 142,128.68

SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO	\$ 2,339,213.65
------------------------------	-----------------

DIRECCIÓN GENERAL
 DE ADMINISTRACIÓN Y
 FINANZAS

HYPERION: OKS 2627775

Nivel de soporte : Software Update License & Support		Fecha de comienzo	A partir de la suscripción del contrato	Fecha de Finalización :	31-Dic-09
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Tipo Usuario	Precio (MXNS)	
Hyperion System 9 BI+ Platform Bundle - CPU and 5 BI+	15696846	4	Named Power Users Perpetual	\$ 1,154,612.36	
Hyperion System 9 BI+ Visual Explorer - Option Enterprise	15696846	1	Tier Perpetual	\$ 144,326.55	
Hyperion System 9 Data Integration Management	15696846	1	Server Instance up to 8 CPUs)	\$ 49,483.39	
Hyperion System 9 Data Int Management Adapter Peoplesoft	15696846	1	Option per Instance Perpetual	\$ 32,986.92	
Hyperion System 9 BI+ Platform Bundle	15696846	1	Test and Development	\$ 65,977.85	

SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO	\$ 1,447,389.07
-------------------------------------	------------------------

HYPERION: OKS 2526639

Nivel de soporte : Software Update License & Support		Fecha de comienzo	A partir de la suscripción del contrato	Fecha de Finalización :	31-Dic-09
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Tipo Usuario	Precio (MXNS)	
Hyperion System 9 BI+ User	15614859	20	Named Power User Perpetual	\$ 122,059.02	
Hyperion System 9 BI+ User	15614859	200	Named Interactive User Perpetual	\$ 244,118.04	
Hyperion System 9 BI+ User	15614859	400	Named View User Perpetual	\$ 162,745.36	
Hyperion System 9 BI+ Interactive Reporting	15614859	1	Enterprise Tier Perpetual	\$ 244,118.04	
Hyperion System 9 Foundation Services	15614859	1	Enterprise Tier Perpetual	\$ 81,372.68	
Hyperion System 9 BI+ Interactive Reporting	15614859	1	Test and Development	\$ 20,343.17	
Hyperion System 9 Foundation Services	15614859	1	Test and Development	\$ 10,171.59	

SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO	\$ 884,927.90
-------------------------------------	----------------------

045

BEA: OKS 2993273

Nivel de soporte : Software Update License & Support		Fecha de comienzo	A partir de la suscripción del contrato	Fecha de Finalización :	31-Dic-09
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Tipo Usuario	Precio (MXNS)	
BEA AquaLogic Pathways	15998936	2	CPU Perpetual	\$ 94,884.41	
BEA AquaLogic Business Process Management Suite on WebLogic	15998936	12	CPU Perpetual	\$ 1,636,756.18	
BEA AquaLogic Interaction Portal	15998936	2	CPU Perpetual	\$ 94,884.41	
BEA AquaLogic Business Process Management Suite on WebLogicC	15998936	2	CPU Perpetual	\$ 54,558.54	
BEA AquaLogic Pages	15998936	2	CPU Perpetual	\$ 177,908.28	
BEA AquaLogic Ensemble	15998936	2	CPU Perpetual	\$ 94,884.41	
BEA AquaLogic Interaction Collaboration	15998936	2	CPU Perpetual	\$ 94,884.41	
BEA AquaLogic Enterprise Repository Advanced Edition StandAlone	15998936	1	CPU Perpetual	\$ 135,210.30	

SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO	\$ 2,383,970.94
------------------------------	-----------------

BEA: OKS 3008085

Nivel de soporte : Software Update License & Support		Fecha de comienzo	A partir de la suscripción del contrato	Fecha de Finalización :	31-Dic-09
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Tipo Usuario	Precio (MXNS)	
BEA WebLogic Portal	16066108	1	CPU Perpetual	\$ 103,270.06	
BEA IWay Adapter TN3270	16066108	1	Host Cluster/Server/Adapter Perpetual	\$ 129,038.23	
BEA IWay Adapter VSAM	16066108	1	Host Cluster/Server/Adapter Perpetual	\$ 129,038.23	
BEA Tuxedo Tier 2	16066108	1	Tiered Server Perpetual	\$ 357,569.05	
BEA WebLogic Integration	16066108	1	CPU Perpetual	\$ 1,430,286.48	
BEA IWay Adapter DB2 / 390	16066108	1	Host Cluster/Server/Adapter Perpetual	\$ 77,422.95	
BEA IWay Adapter IMSDB	16066108	1	Host Cluster/Server/Adapter Perpetual	\$ 129,038.23	
BEA Tuxedo Mainframe Adapter for TCP Tier 2	16066108	1	Tiered Server Perpetual	\$ 180,653.53	
BEA AquaLogic Service Registry Project	16066108	1	Instance Perpetual	\$ 65,222.59	
BEA WebLogic Workshop Professional	16066108	20	Development Seat Perpetual	\$ 92,170.18	
BEA AquaLogic Service Bus	16066108	4	CPU Perpetual	\$ 253,645.96	
BEA AquaLogic Data Services Platform Liquid Data	16066108	3	CPU Perpetual	\$ 201,105.08	
BEA AquaLogic Service Bus	16066108	8	CPU Perpetual	\$ 367,664.36	
BEA WebLogic Portal	16066108	8	CPU Perpetual	\$ 698,562.24	
BEA AquaLogic Data Services Platform	16066108	1	CPU Perpetual	\$ 73,533.06	

SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO	\$ 4,288,220.23
------------------------------	-----------------

RESUMEN TOTAL

	MXN
CONTRATOS PRODUCTOS ORACLE	\$ 26,708,704.25
CONTRATOS PRODUCTOS HYPERION	\$ 3,332,916.97
CONTRATOS PRODUCTOS BEA	\$ 4,672,191.17
SERVICIOS ASISTIDOS 1112	\$ 12,810,288.00
SUBTOTAL	\$ 48,523,500.39
IVA 15%	\$ 7,278,525.06
TOTAL	\$ 55,802,025.45

CONTRATOS
YAPOYO TECNICO

ORACLE®

Tabla de pago de los servicios:

Factura No.	CONCEPTO	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
1	SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT Y ACS	\$ 6,931,928.63	\$ 1,039,789.29	\$ 7,971,717.92
2	SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT Y ACS	\$ 6,931,928.63	\$ 1,039,789.29	\$ 7,971,717.92
3	SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT Y ACS	\$ 6,931,928.63	\$ 1,039,789.29	\$ 7,971,717.92
4	SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT Y ACS	\$ 6,931,928.63	\$ 1,039,789.29	\$ 7,971,717.92
5	SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT Y ACS	\$ 6,931,928.63	\$ 1,039,789.29	\$ 7,971,717.92
6	SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT Y ACS	\$ 6,931,928.63	\$ 1,039,789.29	\$ 7,971,717.92
7	SOFTWARE UPDATE LICENSE & SUPPORT Y ACS	\$ 6,931,928.63	\$ 1,039,789.29	\$ 7,971,717.92
TOTAL		\$ 48,523,500.39	\$ 7,278,525.06	\$ 55,802,025.45

NOTA: PRECIOS EXPRESADOS EN MONEDA NACIONAL

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS
 Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 4

"FORMATO DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

19263
CONTRATO

FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGÓ EL GOBIERNO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LOS TERMINOS DE LOS ARTICULOS 5° Y 6° DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)-----

ANTE: EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, PARA GARANTIZAR POR (nombre o denominación social de la empresa), CON DOMICILIO EN (domicilio de la empresa), EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, DERIVADAS DEL CONTRATO DE (especificar que tipo de contrato, si es de adquisición, prestación de servicio, etc) NÚMERO (número de contrato), DE FECHA (fecha de suscripción), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL (especificar el procedimiento de contratación que se llevó a cabo, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas, adjudicación directa, y en su caso, el número de ésta), RELATIVO A (objeto del contrato); LA PRESENTE FIANZA, TENDRÁ UNA VIGENCIA DE (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato), CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE: AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO, ASÍ MISMO, LA PRESENTE GARANTÍA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE CONSIENTE: A) QUE LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO ARRIBA INDICADO; B) QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (proveedor, prestador de servicio, etc.), A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, EL INSTITUTO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIÓN DE LA MISMA DENTRO DEL PERIODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL MISMO, E INCLUSO, DENTRO DEL PLAZO DE DIEZ MESES, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O BIEN, A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL INSTITUTO NOTIFIQUE POR ESCRITO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.), LA RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO; C) QUE PAGARÁ AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO; D) QUE LA FIANZA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 119 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE. AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTICULOS 93 Y/O 94 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO.

COMISION DE CONTROL Y APOYO TECNICO