



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

Contrato No.
P051054

Contrato de prestación del servicio de renovación de soporte técnico de los programas Oracle Siebel CRM y Oracle ETM, que celebran por una parte el **Instituto Mexicano del Seguro Social**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **C. Agustín Amaya Chávez**, 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 Declaraciones y Cláusulas siguientes:

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.- Esta facultado para adquirir toda clase de bienes muebles e inmuebles, 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 y V de la Ley del Seguro Social.

I.3.- Su representante, el C. Agustín Amaya Chávez, Coordinador Técnico de Bienes y Servicios Terapéuticos, 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 le fue conferido en la Escritura Pública número 83,965, de fecha 25 de julio de 2008, otorgada ante la fe del Lic. José Ignacio Senties Laborde, Notario Público número 104 de la Ciudad de México, Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil número 52,023, con las facultades que le confiere el artículo 69 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social

I.4.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere del servicio de renovación de soporte técnico de los programas Oracle Siebel CRM y Oracle ETM, solicitado por la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y

Página 1 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

Recaudación del Seguro Social (CTIRSS), dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

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 42062412, de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000009123-2010, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

I.6.- La adjudicación del presente contrato se realizó a través del procedimiento de Adjudicación Directa número S-ADD/024/10, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con los artículos 3 fracción IX, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.7.- Con fecha 26 de febrero de 2010, la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios no Terapéuticos, a través de la División de Contratación de Servicios Generales, emitió el Acta para efectuar la adjudicación del procedimiento señalado en el punto que antecede.

I.8.- Conforme a lo previsto en el artículo 68 A, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PROVEEDOR"** en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"**, deberá proporcionar la información que en su momento se requiera, relativa al presente contrato.

I.9.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291, 11° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

II.- "EL PROVEEDOR", declara que:

II.1.- Es una Sociedad Mercantil debidamente 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 Lic. Enrique Almanza Pedraza, Notario Público número 198, en México, Distrito Federal; e inscrita en el

Página 2 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

Registro Público de Comercio, bajo el folio mercantil número 110,131 del 04 de noviembre de 1988, en la que 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 Lic. 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.

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 51,446, de fecha 20 de enero de 2010, pasada ante la fe del Lic. Angel Gilberto Adame López, Notario Público número 233 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.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número **OME-910101-TA3** y cuenta con Registro Patronal ante "**EL INSTITUTO**" número Y52 1018010 4.

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

II.7.- 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 (RMF) número

Página 3 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

1.2.1.17, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 29 de abril de 2009, Cuarta Sección.

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 12.1.17 de la Resolución Miscelánea Fiscal, para el 2009.

II.8.- 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.9.- 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 9178 3000, 9178 3100 y Fax 9178 3188.

Hechas las Declaraciones anteriores, las partes convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- **"EL INSTITUTO"** se obliga a adquirir de **"EL PROVEEDOR"** y éste se obliga a prestar el servicio de renovación de soporte técnico de los programas Oracle Siebel CRM y Oracle ETM, cuyas términos y condiciones se describen en el **Anexo 2 (dos)**, el cual forma parte integral de este instrumento jurídico.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- **"EL INSTITUTO"** se obliga a cubrir a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por los servicios objeto del presente instrumento jurídico, la cantidad de **\$19'056,163.74 (DIECINUEVE MILLONES CINCUENTA Y SEIS MIL CIENTO SESENTA Y TRES PESOS 74/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), de acuerdo con los precios que se detallan en el **Anexo 3 (tres)**.

Página 4 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

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

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- “EL INSTITUTO” se obliga a pagar a **“EL PROVEEDOR”**, la cantidad señalada en la Cláusula inmediata anterior en pesos mexicanos, se realizarán 10 pagos por mensualidades vencidas de conformidad con el **Anexo 2 (dos)**.

El pago del servicio del soporte técnico, se llevará a cabo a los 20 días naturales en moneda nacional, a partir de la entrega de la factura que cubre la entrega del servicio y las actualizaciones correspondientes si las hubiera, contra la entrega de los comprobantes de los servicios mismos que deberán presentarse anexos a la factura del mes de servicios proporcionados, en horas hábiles (10:00 a 18:00 horas) en la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social, sita en Tokio 80 - 6° piso, Colonia Juárez, Código Postal 06600 México, Distrito Federal, a más tardar 10 (diez) días hábiles a partir del día último de cada mes, los cuales serán revisados y liberados mediante Acta Recepción del servicio a entera satisfacción de **“EL INSTITUTO”**, bajo los términos y condiciones pactados por ambas partes en el contrato.

En el Acta correspondiente, deberá quedar asentado el cumplimiento del plazo establecido en la solución de las solicitudes de soporte levantadas, así como las penas convencionales que se hayan aplicado por incumplimiento o en su defecto mencionar que no se detectaron penalizaciones o deducciones a **“EL PROVEEDOR”**.

Los pagos se realizarán en moneda nacional en un término de 20 días naturales posteriores a la presentación de cada factura en la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones de **“EL INSTITUTO”**, ubicada en la calle de Durango número 167, 3er Piso, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal, en horario de 08:00 a 1300 horas. Las facturas deberán estar sustentadas con la documentación completa que avale la entrega a satisfacción de **“EL INSTITUTO”**, bajo los términos y condiciones pactados por ambas partes en este contrato, previa validación y aprobación de la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social, dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

Página 5 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normalidad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

**Contrato No.
P051054**

Las citadas facturas deberán amparar los servicios que le hayan sido requeridos a **"EL PROVEEDOR"**, para estos efectos, el proveedor deberá integrar los siguientes documentos:

- Original y copia de la factura que expida **"EL PROVEEDOR"** a nombre de Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en México, Distrito Federal y Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45, que reúnan los requisitos fiscales, en la que se indique el servicio (s) prestado (s) y el número de contrato que amparan dichos servicios, documentación que avale la entrega a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"** bajo los términos y condiciones pactados por ambas partes en este contrato, aprobada por la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social, ubicada en Tokio 80 - 6° piso, Colonia Juárez, Código Postal 06600 México, Distrito Federal, en el horario comprendido de las 09:30 a las 17:00 horas.
- En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente sus facturas con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 62 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Original y copia del contrato suscrito con **"EL INSTITUTO"**.
- Original y copia del Acta recepción de los servicios adquiridos por **"EL INSTITUTO"**.
- Nota de crédito a favor de el Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de sanción en caso de incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
- En caso de que **"EL PROVEEDOR"** acepte el pago de su factura a través de transferencia electrónica interbancaria, con el banco (Banamex, S.A., Banorte, S.A., y Scotiabank Inverlat, S.A.) Deberá suscribir el formato correspondiente, con el cual deberá presentarse en la Coordinación de Tesorería de **"EL INSTITUTO"**, sita en Durango 167, 1er . Piso, Colonia Roma, Código Postal 06700, México, Distrito Federal, de 9:00 a 14:00 horas, con el con el original del formato y copia del Registro Federal de Contribuyentes, poder notarial del

Página 6 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

notarial del representante con facultades de cobro e identificación oficial, los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto por **"EL INSTITUTO"**.

- o Nombre o razón social.
- o Domicilio fiscal.
- o Nombre de la Institución bancaria (Banamex, Banorte o Scotiabank Inverlat).
- o Número de cuenta de cheques, sucursal y plaza.
- o Registro Federal de Contribuyentes.
- o Número de proveedor que asigne el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- o Identificación oficial del apoderado legal en original y copia (personas morales).
- o Poder notarial para actos de cobranza del apoderado en original y copia (personas morales).

"EL PROVEEDOR", que celebre contratos de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"**, con un mínimo de 05 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión. El mismo procedimiento aplicará en el caso de que **"EL PROVEEDOR"** celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Instituto de Banca de Desarrollo.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales.

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

Página 7 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

**Contrato No.
P051054**

instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el 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 poder notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto. Asimismo, **"EL INSTITUTO"** podrá aceptar de **"EL PROVEEDOR"** que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, que éstas se apliquen por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

PLAZO.- "EL PROVEEDOR" deberá mantener disponible el servicio de soporte técnico para **"EL INSTITUTO"** siete días a la semana por 24 horas durante el período de vigencia del servicio de soporte, esto es, del 01 de marzo al 31 de diciembre de 2010 y conforme a lo siguiente:

- Entregar a **"EL INSTITUTO"** (previo registro del Service Request correspondiente por parte de **"EL INSTITUTO"**) en un lapso de 20 días hábiles posteriores a la publicación de la actualización de programas Oracle que cuenten con el servicio de soporte técnico considerado en el **Anexo 2 (dos)**, a través de discos compactos y/o desde su portal de Internet en la liga <http://edelivery.oracle.com> o cualquier otro medio que permita a **"EL INSTITUTO"** contar en forma oportuna con las actualizaciones indicadas.
- No se otorgará ampliación al plazo en la entrega, cuando las causas sean imputables a **"EL PROVEEDOR"**.

LUGAR.- "EL PROVEEDOR" se compromete a entregar en la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social, dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicada en la calle de Tokio 80 - 6° piso, Colonia Juárez, Código Postal 06600 México, Distrito Federal, lo siguiente:

- En CD-ROM, medio magnético, o a través de Internet, que incluye:

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

Página 8 de 19

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

- Las actualizaciones de los programas solicitadas a **"EL PROVEEDOR"** mediante una solicitud de servicio (Service Request) en el portal My Oracle Support a través de los medios descritos en el capítulo de Plazos de Entrega.
- Los manuales electrónicos de administración y operación de los programas actualizados.
- Se incluye en la Propuesta Económica los servicios de:
 - Soporte Técnico con una vigencia del 01 de marzo al 31 de diciembre de 2010.

CONDICIONES.- "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar los servicios objeto de este contrato, apegándose a los términos y condiciones que se describen en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente contrato.

Durante la prestación del servicio, éste estará sujeto a una verificación visual aleatoria, con objeto revisar que se cumpla con las condiciones requeridas.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)**, **"EL INSTITUTO"** no dará por aceptado el servicio.

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del 1º de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2010.

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 que se deriven del presente contrato, de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula Tercera, del presente instrumento jurídico.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR.- "EL PROVEEDOR" se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o

Página 9 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normalidad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

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 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 procedan con motivo de los servicios objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"**, conforme a la legislación aplicable en la materia.
"EL INSTITUTO" sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (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 por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios viola derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

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

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

DÉCIMA.- DEDUCCIONES.- Durante la vigencia del contrato **"EL INSTITUTO"**, aplicará deducciones al pago del servicio, en caso de incumpliendo parcial o deficiente de las siguientes obligaciones a cargo de **"EL PROVEEDOR"**, en los siguientes términos:

"EL INSTITUTO", aplicará a Oracle de México, S.A. de C.V., una deducción del 1% (uno por ciento), sobre el importe facturado del servicio antes del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), por cada hora que se encuentre suspendido para **"EL INSTITUTO"**, el acceso telefónico y el acceso en línea al sitio de Internet en la dirección electrónica: [https://support.oracle.com/.](https://support.oracle.com/) Se entenderá que el acceso en línea se encuentra

Página 10 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

suspendido, cuando **"EL INSTITUTO"**, tras haber ingresado el usuario y el password correcto, no puede hacer uso del servicio de Derecho de Actualización (Software Update License and Support).

Así mismo, se aplicará una deducción del 1% (uno por ciento), diario sobre el importe facturado del servicio de Derecho Actualización (Software Update License and Support) asociado a cada licencia antes del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), por cada evento que, habiendo **"EL INSTITUTO"**, satisfecho las condiciones para registrar una solicitud de servicio (SR-Service Request) durante la vigencia del contrato, no le sea asignado un identificador único que le permita dar seguimiento al caso técnico reportado.

Así mismo, se aplicará una deducción del 1% (uno por ciento), diario sobre el importe facturado del servicio de Derecho de Actualización (Software Update License and Support) asociado a cada licencia antes del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), por cada evento que, habiendo solicitado **"EL INSTITUTO"**, los medios físicos que contienen las actualizaciones durante la vigencia del contrato, el embarque no contenga la totalidad de las actualizaciones o las versiones disponibles solicitadas y **"EL INSTITUTO"**, no tenga la posibilidad de descargar las mismas del sitio de Internet dispuesto por Oracle. La deductiva comenzará a contabilizarse a partir de la fecha en que **"EL INSTITUTO"**, notifique por escrito a Oracle de México, S.A. de C.V., de la existencia de un embarque incompleto o de la entrega de una versión equivocada.

"EL INSTITUTO", podrá aplicar la deducción contra la facturación pendiente de liquidar y en su caso de no existir saldos pendientes, **"EL PROVEEDOR"**, deberá ingresar su pago, a través de orden de ingreso, el cual no excederá el 100% del monto del servicio que presente el incumplimiento.

El monto total de deducciones no excederá del 10 % (diez por ciento), del valor total del contrato. Una vez alcanzado este monto, **"EL INSTITUTO"**, podrá proceder a la rescisión del contrato de conformidad en lo establecido en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA PRIMERA.- "EL PROVEEDOR" se obliga a otorgar a **"EL INSTITUTO"**, las garantías que se señala a continuación:

a) **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar, dentro de un plazo de 10 (Diez) días naturales contados a partir de la

Página 11 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normalidad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

firma de este instrumento jurídico, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y 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 (IVA), en Moneda Nacional.

"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, sito en Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, 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, misma que llevará a cabo el procedimiento para la liberación y entrega de fianza.

b) **GARANTÍA DE LOS SERVICIOS- "EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar sin costo adicional a **"EL INSTITUTO"**, una garantía durante el período de vigencia del contrato y a la fecha de firma del mismo por los servicios de soporte técnico y contra defectos o vicios ocultos en las versiones que sean entregadas a **"EL INSTITUTO"**, de las herramientas ORACLE derivadas de una actualización de programas.

DÉCIMA SEGUNDA.- 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 por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**.

Página 12 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

- b) Durante la vigencia de este contrato se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior de los servicios prestados, en comparación con los ofertados.
- c) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

DÉCIMA TERCERA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- "EL INSTITUTO" aplicará penalizaciones por atraso en la entrega del Licenciamiento o Licencias de Actualización de Programas y Soporte del 2.5 % (dos punto cinco por ciento) diario sobre el valor de lo incumplido, de acuerdo a lo establecido en las Políticas Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios en su numeral 51.

Las penas convencionales, no deben exceder el importe de la garantía del cumplimiento del contrato, las cuales se harán efectivas mediante nota de crédito. En caso de retraso para la entrega que se realizará en las fechas pactadas, "EL INSTITUTO" aplicará al "EL PROVEEDOR" una pena convencional del 2.5% (dos punto cinco por ciento) diario sobre el monto de lo incumplido sin incluir el IVA (Impuesto al Valor Agregado) por cada día natural de atraso.

$$PC = 2.5\% (VE) (TA)$$

Donde:

PC = Pena convencional

Ve = Valor del Entregable

TA = Tiempo total de atraso en días naturales tomando en cuenta como punto de partida la fecha de entrega programada.

Cuando "EL PROVEEDOR" no presente el servicio que se le haya requerido dentro del plazo señalado, o en el programa establecido en las presentes bases, considerándose este plazo como entrega oportuna, y un máximo de cuatro días con atraso.

Página 13 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

La pena convencional por atraso se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio entregado con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que responda al concepto. 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, sobre los pagos que deberá cubrir a **“EL PROVEEDOR”**.

Conforme a lo previsto en el penúltimo párrafo del artículo 64 del Reglamento de la Ley de la materia, 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 CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis 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 o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del presente contrato y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **“EL INSTITUTO”** o se determine la nulidad 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.

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 QUINTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- **“EL INSTITUTO”** podrá rescindir administrativamente el contrato, 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, **“EL INSTITUTO”** podrá

Página 14 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

“EL INSTITUTO” podrá a su juicio suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto al contrato materia de rescisión.

Concluido el procedimiento de rescisión correspondiente, **“EL INSTITUTO”** procederá a lo previsto en el artículo 66-A del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SEXTA.- 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 siguientes:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato.
3. Cuando se incumpla total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que **“EL PROVEEDOR”** haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.
5. Cuando se trasmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones pactadas en el presente instrumento jurídico, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **“EL INSTITUTO”**.
6. Cuando de manera reiterada y constante **“EL PROVEEDOR”**, sea sancionado por parte **“EL INSTITUTO”**, con penalizaciones o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona a **“EL INSTITUTO”** y con ello se afecte los intereses de **“EL INSTITUTO”**.

Página 15 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

7. 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 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
8. Si se sitúa en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. Si se hubiere agotado el monto límite de la aplicación de las penas convencionales.

DÉCIMA SÉPTIMA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- 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 05 (Cinco) días hábiles, a partir 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, conforme a lo señalado en el inciso a) de esta cláusula.

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

Para los efectos del párrafo que antecede, y de conformidad con el artículo 30, fracción XIII del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las

Página 16 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

obligaciones incumplidas, salvo que por las características del servicio prestado este no cumpla con las necesidades de **"EL INSTITUTO"**, en cuyo caso, la aplicación será por el total de la garantía correspondiente.

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, 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 presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** cumple con la prestación del servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con la prestación del servicio 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 OCTAVA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en 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. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a presentar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 68, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Página 17 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

DÉCIMA NOVENA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad por las partes y forman parte integrante del presente contrato.

- Anexo 1 (Uno)** "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo"
- Anexo 2 (Dos)** "Términos y Condiciones"
- Anexo 3 (Tres)** "Propuesta Técnica y Económica y Acta del Procedimiento de Adjudicación Directa"
- Anexo 4 (Cuatro)** "Formato de Fianza de Cumplimiento".

VIGÉSIMA.- RELACIONES OBRERO PATRONALES.- "EL PROVEEDOR" se constituye como único patrón del personal que ocupe para proporcionar los servicios objeto 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 PRIMERA.- 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, el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las disposiciones administrativas aplicables en la materia.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el

Página 18 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

**Contrato No.
P051054**

mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, el 1 de marzo de 2010, quedando un ejemplar en poder de "EL PROVEEDOR" y los restantes en poder de "EL INSTITUTO".

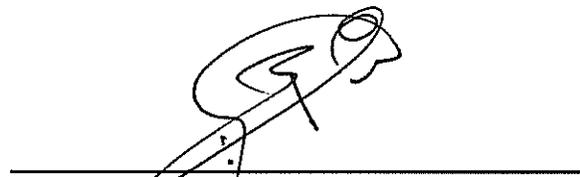
**"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO
SOCIAL**



C. AGUSTÍN AMAYA CHÁVEZ

REPRESENTANTE LEGAL

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



**C. FRANCISCO JAVIER OROPEZA
MORALES**

REPRESENTANTE LEGAL

ADMINISTRA ESTE CONTRATO

**TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA PARA LA
INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL SEGURO SOCIAL**



ING. FERNANDO L. CANTÚ DÍAZ

**DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL**

Página 19 de 19

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



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

Contrato No.
P051054

ANEXO 1 (UNO)

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE FINANZAS
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

9123

FOLIO 0360009/23-0610

Dictamen de Inversión
 Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 00 Territorio Federal Nivel Central
 055001 Obras Construcción Programa
 503000 Departamento Administrativo

Concepto: OFICIO 056 DEL 11/01/2010 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO A LOS PROGRAMAS CRACLE SIEBEL CRM Y ETM

Fecha Elaboración: 15/01/2010

Total Comprometido (en pesos): \$ 28,526,180.00
 Cuenta: 4260417 Monto y actualización de precios Unidad de Información: 055001 Centro de Costos: 500000

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
00	2,210.5	2,210.5	2,210.5	2,210.5	2,210.5	2,210.5	2,210.5	2,210.5	2,210.5	2,210.5	4,421.0
001	755.4	272.7	2,403.6	272.7	2,185.6	531.7	0.0	1,419.0	272.7	272.7	747.3

Con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI Millenium en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación Unidad de Información y Centro de Costos, los montos señalados quedan comprometidos 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.

[Handwritten Signature]
D. Pedro Sandoval Sandoval
Ej. Cén. División de Presupuesto

DIA MES AÑO
DICTAMEN DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) \$ _____

Clave 6170-053-001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

0342

[Handwritten Signature]

[Handwritten Signature]



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

Contrato No.
P051054

ANEXO 2 (DOS)
"TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 22 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

2. ESPECIFICACIONES GENERALES

Consiste en la contratación de los servicios de renovación soporte técnico por el periodo del 01 de Marzo de 2010 al 31 de Diciembre de 2010 para los programas adquiridos por el Instituto en el contrato 8S8261 de fecha 31 de octubre de 2008,

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

Asimismo, como parte de los servicios de Soporte Técnico, el proveedor deberá proporcionar al Instituto las actualizaciones que vaya liberando de los programas adquiridos por el IMSS, mediante el contrato 8S8261 y de acuerdo con los términos y condiciones de su propuesta de Soporte Técnico.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

3.1. Descripción Detallada

El servicio de renovación soporte técnico para los programas Oracle CRM y Oracle ETM, se proporcionará de acuerdo con lo establecido en la Propuesta Técnico Económica y conforme a las Políticas de Soporte Técnico de Oracle, donde se señalan los servicios a cubrir, entre los cuales se encuentran los siguientes:

Asistencia Telefónica: El horario de atención al Instituto es las 24 horas del día, 7 días a la semana, utilizando el número telefónico gratuito (01-800) y con asistencia técnica vía remota o Internet en caso de ser necesario.

My Oracle Support: Este servicio estará disponible 24 horas al día 7 días a la semana, 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", 2.- Directorio ("My Headlines"), 3.- Bibliotecas Técnicas ("Technical Libraries"), 4.- Perfil de Usuario ("User Profile"), 5.- Ciclo de Vida de Productos ("Product Lifecycle", 6.- Parches ("Patches"), 7.- Acceso a informes de Service Requests, 8.-



DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

Administración de Usuarios - ("User Administration"), 9.-Selección de búsqueda ("Knowledge Base Search") y 10.- Sección de Ayuda ("Help").

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, previa autorización del Instituto, el proveedor podrá acceder a su equipo de cómputo.

Actualizaciones y/o nuevas versiones: Las actualizaciones de producto se entregan a petición del Instituto 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 podrá solicitar la licencia correspondiente a las plataformas de hardware y/o sistemas operativos que requiera sin cargo adicional.

Niveles de severidad de solicitudes de asistencia técnica (Service Request): Soporte Técnico clasifica en coordinación con el Instituto, los problemas de acuerdo a como impactan el negocio y conforme a lo establecido en las políticas de soporte técnico vigentes de Oracle en el apartado de Severidades.

Procedimiento para abrir un Service Request: Se podrá consultar en la página Web de Oracle, <http://support.oracle.com>.

Reporte de atención de Service Request se encuentra disponible para los contactos técnicos autorizados del Instituto en la página de My Oracle Support.

Contactos Técnicos: La cantidad autorizada está regida por las Políticas de Soporte Técnico y son los únicos responsables de canalizar las solicitudes de asistencia técnica que requiera el Instituto, 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, típicamente un Administrador de la Base de Datos (DBA), Administrador del equipo de cómputo (System Manager) y Administrador de los aplicativos licenciados.

La asignación y administración de contactos técnicos la realiza el Instituto, vía My Oracle Support, y será el destinatario de toda la información que recibe por parte de Soporte Técnico.

Procedimiento para escalamiento de Service Request: El objetivo del Proceso de Escalamiento de Service Request es asistir al Instituto en caso de insatisfacción con la manera en la que se está trabajando en su problema, para la integración de un plan de acción aceptable, debiendo dar seguimiento para que se cumpla y/o ajuste a



DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

las expectativas del Instituto, se puede acceder al servicio en la página Web de Oracle, <http://support.oracle.com>.

Servicio 01 800: Los números telefónicos 01 800 a los que el Instituto 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>.

Actualización ("update") significa la versión siguiente del Programa que fue adquirido previamente por el Instituto mediante un contrato, la cual Oracle pone a la disposición, sin costo adicional, al adquirir el servicio de soporte técnico, salvo los costos relacionados con el envío del producto, y siempre que se mantenga activo el servicio de soporte técnico.

El servicio de Soporte Técnico consiste en:

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

Por lo anterior, el día de la firma del contrato, el proveedor deberá entregar a la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social, sita en Tokio 80 -6° piso, Col. Juárez, 06600 México, D.F., carta firmada por su apoderado legal en donde indique que el Instituto adquiere el derecho de uso del servicio de renovación de soporte técnico durante el período del 01 de Marzo al 31 de diciembre del 2010, señalando como mínimo una página web para levantar



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

reportes de incidencias, un número telefónico gratuito para el Instituto y las cuentas de administrador del servicio para el personal institucional que coordinará el mismo.

El servicio de soporte técnico se proporcionará para cada uno de los Programas ORACLE de la siguiente tabla:

Descripción de Programas ORACLE que recibirán servicio de soporte técnico	
Programas	Descripción
Siebel Public Sector CRM Base Licenciamiento ilimitado *	Base del CRM que incluye la funcionalidad de Mercadotecnia, Ventas, Servicio y Administración de Casos. Organización de trámites y servicios, estructura de procesos con lineamientos, gestión de auditorías y administración de casos.
Siebel Public Sector eService Licenciamiento ilimitado *	Funcionalidad para que los patrones, trabajadores y beneficiarios realicen transacciones en un portal de auto-servicio. Control del acceso a los servicios, consulta y recepción de información, interacción con los solicitantes del servicio, acuses de recibo y respuestas automáticas para los solicitantes.
Siebel Campaigns Licenciamiento ilimitado *	Funcionalidad para planear y ejecutar campañas (cobranza, limpieza de datos, etc.) Gestión de campañas con patrones y derechohabientes, difusión de servicios, nuevas disposiciones y para la cobranza.
Siebel Contracts Licenciamiento ilimitado *	Permite administrar los convenios de niveles de servicio (SLA) de los contribuyentes. Gestión de contactos, difusión y seguimiento del cumplimiento a la normatividad, control de acuerdos y cálculo de tiempos de solución.
Siebel SmartScript Licenciamiento ilimitado *	Manejo de scripts para guiar a los usuarios en las comunicaciones con los contribuyentes y para ejecutar encuestas. Permite a los usuarios el acceso a la información adecuada para la atención de trámites.
Siebel Anywhere Licenciamiento ilimitado *	Distribuye paquetes de actualización del software a todos los tipos de clientes del CRM.
Siebel Remote Client Licenciamiento ilimitado *	Permite a los usuarios remotos trabajar fuera de línea para después sincronizar su información con el servidor central.
Siebel Territory Management Licenciamiento ilimitado *	Funcionalidad para definir los territorios de ejecución de auditorías del IMSS.

Handwritten signature and initials on the right side of the table.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

0324

Handwritten signature at the bottom left.

Handwritten initials at the bottom right.



DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

Descripción de Programas ORACLE que recibirán servicio de soporte técnico	
Programas	Descripción
Siebel Field Service Licenciamiento ilimitado *	Administración de los servicios en campo como domiciliaciones y auditorías.
Siebel Tools	Herramientas de desarrollo del CRM que permiten configurar y ampliar el modelo de datos.
Siebel Server Extensions for UNIX	Librerías que permiten correr el CRM en ambientes UNIX.
Siebel Reports	Funcionalidad para generar y visualizar los informes y análisis del CRM.
Siebel Email Marketing Server	Servidor para ejecutar las campañas a través de correos electrónicos.
Siebel Email/Web Offer Designer	Funcionalidad para generar ofrecimientos específicos a los contribuyentes dentro de las campañas.
Siebel Dialogue Manager	Permite definir y ejecutar campañas multi-fase.
Siebel Segment Manager	Funcionalidad para segmentar la base de datos de patrones bajo los criterios definidos por el Instituto.
Siebel Marketing Server - Unlimited Record	Plataforma tecnológica que es la base sobre la que corre la funcionalidad de campañas.
Business Intelligence Applications Consumer	Representan los usuarios finales que se estarán conectando a las aplicaciones analíticas del CRM.
CRM Analytics Suite	Modelos analíticos predefinidos del CRM de Campañas, Ventas (Auditoría) y Servicio.
Case Management Analytics	Modelos Analíticos correspondientes a la administración de casos diversos.

COMISION DE CONTRATACION Y APOYO TECNICO

0325



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

Descripción de Programas ORACLE que recibirán servicio de soporte técnico	
Programas	Descripción
Benefits Management Analytics	Modelos Analíticos correspondientes a la administración de casos relacionados con los beneficios/servicios que el Instituto provee.
Delivers Option	Herramienta que permite programar la entrega de reportes e indicadores de gestión en tiempo real a través de medios como electrónico, radio localizadores, etc.
Interactive Dashboard Option	Marco tecnológico sobre el que corren los modelos analíticos del CRM y que permite personalizar su visualización.
Answers Option	Funcionalidad para generar reportes y modelos analíticos ad-hoc.
ORACLE Enterprise Taxation Management Enterprise Edition	Solución que permite definir, calcular y administrar los impuestos/obligaciones de una institución recaudatoria.
Micro Focus Server for ETM	Soporta el desarrollo y la extensión de aplicaciones Cobol para su puesta en operación en ambientes Windows, NET, UNIX y Linux.
Micro Focus Net Express for ETM	Permite incrementar el desempeño de aplicaciones basadas en Cobol empresarial, proveyendo el más rápido Micro Focus Cobol para Unix y Linux.
Data Warehouse Business Adapter for Siebel	Conector entre el CRM operativo y la plataforma analítica del CRM.
Siebel Public Sector E-Support Licenciamiento ilimitado *	Generador de formularios vía Internet para que patrones y derechohabientes puedan iniciar su interacción con el Instituto para la realización de trámites, solicitudes o peticiones, entre otros.



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

3.2. Términos y Condiciones Generales

Los términos y condiciones de la Propuesta Económica del proveedor ORACLE de México, están sujetos a la contratación del servicio de soporte técnico para el total de licencias de programas adquiridos por el Instituto a través del contrato 8S8261.

Los precios serán expresados en Pesos de los Estados Unidos-Mexicanos.

Tal como se estableció en el Contrato 8S8261, si el Instituto decide contratar los servicios de soporte técnico anualmente por cuatro años consecutivos, Oracle se compromete a no incrementar los costos de los citados servicios durante cuatro años subsecuentes a partir del año siguiente a la firma del contrato referido, es decir a partir de 2009, siendo éste un costo fijo por cada año antes de IVA de: \$22'867,396.48 (VEINTIDOS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS 48/100 M.N.) más IVA.

Los servicios de soporte técnico adquiridos por el Instituto a través de la Propuesta Económica anexa, están relacionados con licencias de uso de los programas adquiridos por el Instituto mediante el contrato 8S8261.

3.3. Términos y Condiciones del Servicio de Soporte Técnico

Tal como se estableció en el Contrato 8S8261, si el Instituto decide contratar los servicios de soporte técnico anualmente por cuatro años de manera consecutiva, Oracle se compromete a no incrementar los costos de los citados servicios durante cuatro años subsecuentes a partir del año siguiente a la firma del contrato referido, es decir a partir de 2009, siendo éste un costo fijo por cada año antes de IVA de: \$22'867,396.48 (VEINTIDOS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS 48/100 M.N.), lo cual fue autorizado por el CIAAS, en su acuerdo 82/2008 del 22 de octubre de 2008.

Siempre que EL INSTITUTO mantenga continuamente los Servicios de Soporte Técnico para los programas Oracle de despliegue ilimitado por cuatro años consecutivos, podrá continuar instalando electrónicamente el software y la documentación de los programas especificados en el presente anexo, los programas estarán disponibles para todas las plataformas. EL INSTITUTO puede verificar en el website de envío electrónico los programas que actualmente están disponibles. Oracle entregará el medio de software en las combinaciones(s) de



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

hardware/sistema operativo listados en el resumen de inversión a la dirección especificada por EL INSTITUTO en el contrato, cuando no indique una dirección de entrega, (Dirección de entrega: en la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social, dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicada en la calle de Tokio No. 80., 6° piso, Col. Juárez, México D.F.)

Cada medio de software consiste en la versión de producción vigente a partir de la fecha de firma del contrato (1) copia del software en su medio físico y un (1) juego de documentación (en el medio físico generalmente disponible) para cada programa incluido en el medio de software. Oracle deberá entregar la documentación del programa (impresos o en medios magnéticos o electrónicos o ponerlos a disposición del IMSS a través de Internet). Los programas de versiones actualizadas que hayan sido adquiridos por el Instituto, estarán disponibles en el website de Oracle, una vez autorizada su liberación.

Las tarifas para los Servicios de Soporte Técnico serán devengadas en pagos mensuales vencidos y serán pagaderas netas a los 30 (Treinta) días naturales a partir de la fecha de entrega de la factura por parte del Proveedor.

El término "documentación del programa" se refiere al manual electrónico de usuario y a los manuales de instalación de programa y "Programa(s)" se refiere a los productos de software con propiedad y distribución de Oracle y que EL INSTITUTO haya solicitado como parte del derecho que le compete al contratar los servicios de soporte técnico.

La documentación del programa será enviada con los programas, o el Instituto podrá acceder a la documentación en línea en <http://oracle.com/contracts>. Los servicios se prestarán conforme a las políticas de Oracle respectivas a dichos servicios, las cuales están sujetas a cambios, sin embargo, Oracle no reducirá materialmente el nivel de los servicios proporcionados para programas con soporte durante el periodo para el cual, se hayan pagado las tarifas por soporte técnico y las políticas específicas aplicables a EL INSTITUTO y la forma de acceder a ellas se especifican en su orden (excepto los servicios de soporte técnico que específicamente expresen otros Términos de Licencia y Servicios Oracle). Una vez pagados los servicios, Oracle le otorga el derecho limitado, perpetuo, no exclusivo, no cedible y libre de pago de regalías para usar cualquier material desarrollado por Oracle y entregado a EL INSTITUTO bajo su contrato y/o documento de pedido para sus operaciones internas de negocio; sin embargo, ciertos entregables pueden estar sujetos a términos de licencia adicionales establecidos en el documento de pedido.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Y APOYO TECNICO

0328



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

Los programas licenciados para propósitos de prueba se otorgan sin garantía alguna y no se proveen servicios de soporte técnico para dichos programas.

El servicio de soporte técnico de los programas Oracle para la operación del Instituto y considerados en el presente anexo, será exclusivamente para Territorio Mexicano y donde exista una representación oficial del Instituto Mexicano del Seguro Social con los mismos objetivos de operación.

A partir del quinto año de renovación, el costo de renovación del servicio de actualización de programas y soporte técnico, que el Instituto renueve anualmente para el mismo número de licencias y mismos programas, a la empresa ORACLE de México, únicamente podrá tener el 6% de incremento anual como máximo, para las licencias que forman parte de la Propuesta Económica, sobre las tarifas pagadas en pesos de los Estados Unidos Mexicanos del año inmediato anterior.

Como parte del Licenciamiento Ilimitado por cinco años de los Programas Oracle adquiridos por el Instituto, será necesario cubrir los siguientes términos y condiciones:

- Mantener vigente el Flujo Total de Soporte durante el mismo periodo de tiempo.
- El servicio de soporte técnico para las licencias del Programa de Despliegue Ilimitado, son para la operación exclusiva del Instituto, durante cinco años que entran en vigor a partir de la fecha de firma del contrato.
- El servicio a través de My Oracle Support se registrará por el Acuerdo de Términos de Uso localizado en la página de Internet de My Oracle Support y estará limitado al uso únicamente por parte de los Contactos Técnicos que el Cliente designe.
- El contacto técnico del Instituto que reporte el requerimiento de servicio, deberá estar disponible para proporcionar asistencia durante el mismo periodo 7 x 24 al Servicio de Soporte Técnico de Oracle desde las oficinas del Instituto para proveer información técnica necesaria para la solución del problema.
- El uso del servicio de soporte técnico será exclusivamente para Territorio Mexicano, lo cual incluye oficinas con representación IMSS en el extranjero.
- No procederá la extensión del servicio de soporte técnico a otras personas o dependencias, ni en caso de fusión, adquisición de filiales o escisión de la dependencia.
- A partir del quinto año de renovación, el costo de renovación del servicio de actualización de programas y soporte técnico, que el Instituto renueve anualmente para el mismo número de licencias y mismos programas, a la empresa ORACLE de México, únicamente podrá tener el incremento que se registre como producto de la inflación, el cual no podrá exceder del 6% de incremento anual, para las licencias que forman parte de la Propuesta

COMISION DE CONTRATOS
MAYO TECNICO



DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

Económica, sobre las tarifas pagadas en pesos de los Estados Unidos Mexicanos del año inmediato anterior.

- Las licencias que no formen parte de la adquisición realizada mediante el contrato 8S8261, no podrán recibir el servicio de soporte técnico descrito en el presente documento y deberán contar con un servicio independiente, conforme a los precios y políticas vigentes a la fecha de su adquisición.
- En caso de que el Instituto 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 detallados en el portal My Oracle Support.

3.4. Plataforma de Operación

La configuración y activación de los diferentes servicios para el Instituto, que se generen de acuerdo a las plataformas soportadas disponibles con las herramientas ORACLE, operarán en equipos SUN, Sistema Operativo Unix con Base Datos ORACLE. En caso de que el Instituto opte por cambiar su infraestructura antes o durante la vigencia del contrato y siempre y cuando el proveedor soporte dicha plataforma de cambio, ORACLE de México, proporcionará sin costo para el Instituto los paquetes de los discos compactos correspondientes, durante el tiempo que el Instituto mantenga vigente el Flujo Total de Soporte, siempre y cuando el Instituto registre el Service Request para solicitar los medios correspondientes.

Sin embargo el soporte técnico que proporciona la empresa Oracle de México, es multiplataforma, por lo tanto el Instituto 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

0330



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

4. CONSIDERACIONES ADICIONALES.

4.1. Condiciones de pago

4.1.1. Precio

Los precios serán fijos a partir de la fecha de presentación de la Propuesta Económica Inicial y durante la vigencia del contrato, así mismo se representarán en pesos Moneda Nacional de los Estados Unidos Mexicanos.

Resumen de la Inversión

CONCEPTO	COSTO MXN	I.V.A. 16% MXN	Total MXN
Pago por el mes vencido de Marzo de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Abril de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Mayo de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Junio de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Julio de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Agosto de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Septiembre de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Octubre de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Noviembre de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Diciembre de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
TOTAL:	\$ 19,056,163.74	\$ 3,048,986.20	\$ 22,105,149.94

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
VAPOYO TECNICO

0331



DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

El costo del servicio de soporte técnico que adquiere el Instituto para sus programas Oracle, se integra de acuerdo con la siguiente tabla:

Nivel de soporte : Soporte Técnico (Derecho de Actualización - Software Update License & Support)	Fecha de comienzo : CSI	1-Mar-2010	Fecha de Finalización :	31-Dic-2010
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Métrica de Licencia	Precio MXN
Siebel Campaigns	16115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	5 402,843.71
Siebel Territory Management	16115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	5 1,015,866.75
Siebel Server Extensions for UNIX	16115770	4	Computer Perpetual	5 2,946.83
Siebel Segment Manager	16115770	10	Application User Perpetual	5 9,208.77
Interactive Dashboard Option	16115770	200	Named User Plus Perpetual	5 73,670.22
Answers Option	16115770	200	Named User Plus Perpetual	5 73,670.22
Siebel Public Sector CRM Base	16115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	5 7,233,672.62
Siebel Anywhere	16115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	5 357,819.84
Siebel Contracts	16115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	5 1,208,531.21
Siebel Remote Client	16115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	5 507,933.40
Siebel SmartScript	16115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	5 507,933.40
Siebel Field Service	16115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	5 1,015,866.75
Siebel Public Sector Service	16115770	Ilimitado*	Processor Perpetual	5 455,388.55
Siebel Public Sector E-Support	16115770	Ilimitado*	Processor Perpetual	5 2,101,793.35
Siebel Tools	16115770	10	Application User Perpetual	5 128,922.83
Siebel Reports	16115770	200	Application User Perpetual	5 4,202.15
Siebel Email/Web Offer Designer	16115770	10	Application User Perpetual	5 1,105.08
Siebel Email Marketing Server	16115770	2	Computer Perpetual	5 147,340.43
Siebel Dialogue Manager	16115770	10	Application User Perpetual	5 5,525.25
Delivers Option	16115770	200	Named User Plus Perpetual	5 41,202.15
Benefits Management Analytics	16115770	1	Customer Perpetual	5 92,087.75
CRM Analytics Suite	16115770	1	Customer Perpetual	5 294,680.81
Case Management Analytics	16115770	1	Customer Perpetual	5 202,593.05
Data Warehouse Business Adapter for Siebel	16115770	1	Customer Perpetual	5 36,835.06
Oracle Enterprise Taxation Management Enterprise Edition	16115770	1	Taxes Perpetual	5 2,080,100.00
Micro Focus Server Express for ETM (Mr. is Micro Focus Third Party Program)	16115770	4	Named Developer Perpetual	5 17,195.48
Micro Focus Net Express for ETM (Mr. is Micro Server Third Party Program)	16115770	5	Named Developer Perpetual	5 25,521.29
Siebel Marketing Server	16115770	2	Unlimited records	5 735,702.08
Business Intelligence Applications Consumer	16115770	200	Application User Perpetual	5 221,010.64

* Ilimitado de acuerdo al esquema de licenciamiento contratado en el contrato BSB261

0332

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
VAPOVO TECNICO



DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

COSTO DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL 01 de Marzo al 31 de Diciembre de 2010	
Subtotal del Soporte Técnico (Derecho de Actualización - Software Update License & Support) \$MXN	\$ 19,056,163.74
IVA 16%	\$ 3,048,986.20
TOTAL	\$ 22,105,149.94

4.1.2. Forma de Pago

Se llevarán a cabo 10 pagos por mes vencido a partir del 01 de Marzo de 2010 hasta el día 31 del mes de diciembre de 2010; de acuerdo a la siguiente tabla:

CONCEPTO	COSTO MXN	I.V.A. 16% MXN	Total MXN
Pago por el mes vencido de Marzo de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Abril de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Mayo de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Junio de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Julio de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Agosto de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Septiembre de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Octubre de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Noviembre de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
Pago por el mes vencido de Diciembre de 2010 de Servicio de Soporte Técnico por:	\$ 1,905,616.37	\$ 304,898.62	\$ 2,210,514.99
TOTAL:	\$ 19,056,163.74	\$ 3,048,986.20	\$ 22,105,149.94

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

0333



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

El pago del servicio de soporte técnico, se llevará a cabo a los treinta días naturales de recepción de la factura que cubre la entrega del servicio y las actualizaciones correspondiente si las hubiera, contra la entrega de los comprobantes de los servicios mismos que deberán presentarse anexos a la factura del mes de servicios proporcionados, en horas hábiles (10:00 a 18:00 horas) en la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social, sita en Tokio 80-6° piso, Col. Juárez, 06600 México, D.F., a más tardar diez días hábiles a partir del día último de cada mes, los cuales serán revisados y liberados mediante Acta Recepción del servicio a entera satisfacción del Instituto bajo los términos y condiciones pactados por ambas partes en el contrato.

En el Acta correspondiente, deberá quedar asentado el cumplimiento del plazo establecido en la solución de las solicitudes de soporte levantadas, así como las penas convencionales que se hayan aplicado por incumplimiento o en su defecto mencionar que no se detectaron penalizaciones o deducciones al proveedor.

Los pagos se realizarán en moneda nacional en un término de 30 días naturales posteriores a la presentación de cada factura en la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Presupuesto, Contabilidad y Evaluación Financiera del Instituto, ubicada en Durango No. 167, 3er. Piso, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, DF, CP 06700, en horario de 08:00 a 13:00 horas. Las facturas deberán estar sustentadas con la documentación que avale la entrega a satisfacción del Instituto bajo los términos y condiciones pactados por ambas partes en el contrato, y contar con el visto bueno del Administrador del Contrato.

Las citadas facturas deberán amparar los servicios que le hayan sido requeridos al proveedor. Para estos efectos, el proveedor deberá integrar los siguientes documentos:

Original y copia de la factura que expida el proveedor a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc C. P. 06700 México, D. F. y R. F. C. IMS-42-1231-145, que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los bienes y servicios prestados y el número de contrato que amparan dichos servicios, documentación que avale la entrega a entera satisfacción del Instituto bajo los términos y condiciones pactados por ambas partes en el contrato, aprobada por la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del IMSS, ubicada en Tokio 80 - 6° piso, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06600, México, D. F., en el horario comprendido de las 09:30 a las 17:00 horas.

En caso de que el proveedor presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte del 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.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Y APOYO TECNICO

0334



DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

- Original y Copia del contrato suscrito con el Instituto.
- Original y copia del Acta Recepción de los servicios adquiridos por el Instituto.
- Nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
- En caso de que el proveedor acepte el pago de su factura a través de transferencia electrónica interbancaria, con el banco (Banamex, S.A., Banorte, S.A. O Scotiabank Inverlat, S.A.) Deberá suscribir el formato correspondiente, de conformidad con el Anexo número 1 (uno), con el cual deberá presentarse en la Coordinación de Tesorería con el original del formato y copia de Registro Federal de Causante, poder notarial del representante con facultades de cobro e identificación oficial, los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto por el Instituto:
- Nombre o razón social.
- Domicilio fiscal.
- Nombre de la institución bancaria (Banamex, Banorte o Scotiabank Inverlat).
- Número de cuenta de cheques, sucursal y plaza.
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Número de proveedor que asigne el IMSS.
- Identificación oficial del apoderado legal en original y copia (personas morales).
- Poder notarial para actos de cobranza del apoderado en original y copia (personas morales).

Los proveedores que entreguen bienes al Instituto, y que celebren contratos de cesión de derechos de cobro a través del factoraje financiero, deberán notificarlo al Instituto, con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a su vencimiento, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión.

El pago de los servicios quedará condicionado, en su caso, proporcionalmente al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales.

5. GARANTÍAS

5.1. Garantía del proveedor

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
YAPOYO TECNICO

0335



El proveedor deberá garantizar los servicios de conformidad con los estándares de la industria de tecnologías de información por un término de 90 días naturales contados a partir de la prestación del respectivo servicio.

5.2. Garantía de los servicios

El Proveedor se obliga a otorgar, sin costo adicional para el Instituto, una garantía durante el período de vigencia del contrato y a la fecha de firma del mismo por los servicios de soporte técnico y contra defectos o vicios ocultos en las versiones que sean entregadas al Instituto de las herramientas ORACLE derivadas de una actualización de programas.

5.3. Garantía de cumplimiento de obligaciones

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, el proveedor, debe presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al diez por ciento (10%) del monto total máximo del contrato, sin considerar el I. V. A. a favor del Instituto, dentro de los diez (10) días posteriores a la firma del contrato y permanecerá durante la vigencia del mismo. La garantía para el cumplimiento del contrato, deberá ser entregada por el proveedor, en las oficinas de la División de Contratos dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisiciones, sita en Durango 291, piso 10, Col. Roma Sur, C.P. 06700, en México, D. F. en un plazo no mayor de diez (10) días naturales, contados a partir de la firma del contrato. Para ello el Instituto entregará al proveedor un ejemplar del contrato debidamente firmado por los servidores públicos del Instituto, obligados en términos de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del IMSS.

5.4. Ejecución de garantía de cumplimiento

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

- El Proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones derivadas del Contrato.
- Se rescinda el Contrato por causas imputables al Proveedor.



DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

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

6. VIGENCIA

✓ 6.1. Del contrato

La vigencia del contrato será a partir de la fecha de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2010.

2/ 6.2. De los servicios

Servicio de soporte técnico estará vigente a partir del 01 de Marzo de 2010 y hasta el 31 de diciembre de 2010.

7. PENAS CONVENCIONALES

Se aplicarán penas convencionales al proveedor por atraso en el cumplimiento de lo contratado del 2.5% (dos punto cinco por ciento) diario sobre el valor de lo incumplido, de acuerdo a lo establecido las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios en su numeral 51.

Las penas convencionales, no deben exceder el importe de la garantía del cumplimiento del contrato, las cuales se harán efectivas mediante nota de crédito.

En caso de retraso para la entrega que se realizará en las fechas pactadas, el Instituto aplicará al proveedor una pena convencional del 2.5% (dos punto cinco por ciento) diario sobre el monto de lo incumplido sin incluir el IVA por cada día natural de atraso.

$PC = 2.5\%(VE) (TA)$

Donde:

PC = Pena convencional

VE = Valor del Entregable

TA = Tiempo total de atraso en días naturales tomando en cuenta como punto de partida la fecha de entrega programada.



8.- DEDUCCIONES

Durante la vigencia del contrato, el Instituto aplicará deducciones al pago del servicio, en caso de incumplimiento parcial o deficiente de las siguientes obligaciones a cargo del proveedor, en los siguientes términos:

El Instituto aplicará a Oracle de México, S.A. de C.V. una deducción del 1% (uno por ciento), sobre el importe facturado del servicio antes del I.V.A. por cada hora que se encuentre suspendido para el Instituto, el acceso telefónico y el acceso en línea al Sitio de Internet en la dirección electrónica: <https://support.oracle.com/>. Se entenderá que el acceso en línea se encuentra suspendido, cuando el Instituto tras haber ingresado el usuario y el password correcto, no puede hacer uso del servicio de Derecho de Actualización (Software Update License and Support).

Así mismo, se aplicará una deducción del 1% (uno por ciento), diario sobre el importe facturado del servicio de Derecho de Actualización (Software Update License and Support) asociado a cada licencia antes de I.V.A. por cada evento que, habiendo el Instituto satisfecho las condiciones para registrar una solicitud de servicio (SR-Service Request) durante la vigencia del contrato, no le sea asignado un identificador único que le permita dar seguimiento al caso técnico reportado.

Así mismo, se aplicará una deducción del 1% (uno por ciento), diario sobre el importe facturado del servicio de Derecho de Actualización (Software Update License and Support) asociado a cada licencia antes de I.V.A. por cada evento que, habiendo solicitado el Instituto los medios físicos que contienen las actualizaciones durante la vigencia del contrato, el embarque no contenga la totalidad de las actualizaciones o las versiones disponibles solicitadas y el Instituto no tenga la posibilidad de descargar las mismas del sitio de Internet dispuesto por Oracle. La deductiva comenzará a contabilizarse a partir de la fecha en que el Instituto notifique por escrito a Oracle de México, S.A. de C.V. de la existencia de un embarque incompleto o de la entrega de una versión equivocada.

El Instituto podrá aplicar la deducción contra la facturación pendiente de liquidar y en su caso de no existir saldos pendientes, el proveedor deberá ingresar su pago, a través de orden de ingreso, el cual no excederá el 100% del monto del servicio que presente el incumplimiento.

El monto total de deducciones no excederá del diez por ciento (10%), del valor total del contrato. Una vez alcanzado este monto, el Instituto podrá proceder a la rescisión del contrato de conformidad en lo establecido en el artículo 54 fracción IV de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Y APOYO TECNICO

0338

Página 24 de 26



9.- SOPORTE

El Soporte Técnico consiste en servicios de soporte técnico para los programas adquiridos mediante el Contrato No. 8S8261, en el cual se establecen Términos y Condiciones para la continuidad de los servicios durante los cuatro años posteriores a la adquisición del licenciamiento Oracle, es decir, durante 2009, 2010, 2011, 2012.

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

El servicio requerido, será clasificado por el Instituto en coordinación con el proveedor, de acuerdo con su severidad establecidos en el Capítulo de Niveles de Servicios de Soporte Técnico Oracle descritos en el documento de "Políticas de Soporte Técnico del Proveedor".

Se hará efectiva la fianza relativa al cumplimiento del contrato respectivo en forma proporcional al incumplimiento del mismo, en cuanto al monto de los servicios objeto de este contrato, cuando éstos signifiquen daño grave determinado por el Instituto en función a la actualización de programas o servicios no entregados o no prestados oportunamente (artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

Las penas convencionales se harán efectivas mediante nota de crédito.

De conformidad con lo establecido en el artículo 54 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se establece que el límite máximo de incumplimiento por aplicación de deducciones será el 10% del monto máximo del contrato, a partir del cual el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión.

De conformidad con el inciso 53 PBL del IMSS, el proveedor quedará obligado ante el Instituto a responder de los defectos y vicios ocultos de los programas actualizados y de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.

Para efectos del contrato 8S8261 y los contratos subsecuentes que se suscriban por el periodo de cuatro años de servicio de soporte técnico para las herramientas Oracle Siebel CRM y Oracle ETM, el proveedor indica que el término: 'esfuerzo razonable' o

1100333



DIRECCIÓN DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Coordinador de Tecnología de Incorporación y Recaudación del Seguro Social

'esfuerzo comercialmente razonable', se entenderá como: aquel realizado de buena fe y que no excederá en ningún momento el monto las tarifas pagadas por el servicio. En cuanto a la recepción de servicio de soporte técnico y acorde con los términos y condiciones del contrato BS8261 y a las Políticas de Soporte Técnico vigentes de Oracle de México, S.A. de C.V., se ratifica lo siguiente:

El proveedor prestará los servicios de Soporte Técnico que se adquieren asociados a cada licencia, así como la actualización del licenciamiento correspondiente, de acuerdo con sus Políticas de Soporte Técnico vigentes y conforme a los términos de su Propuesta Técnico Económica y estará vigente, para efectos del contrato por el periodo del 01 de Marzo al 31 de diciembre de 2010.

Este servicio se realizará en forma telefónica y/o a través del portal del proveedor, siete días a la semana por 24 horas, de acuerdo con lo siguiente:

- Teléfono

Acceso directo: 01-800-672-1052

Acceso directo: 001-877-767-2253

Vía AT&T Direct: 01-800-288-2872 conectar a 877-767-2253

- Internet

<https://support.oracle.com>

De igual forma se publicará por parte del proveedor en el mismo sitio, la actualización del licenciamiento de las herramientas Oracle Siebel CRM y Oracle ETM y el Instituto podrá ejercer su derecho a las mismas a través de una solicitud de requerimiento y las obtendrá desde el portal de Internet del proveedor

10 - FUNDAMENTO LEGAL

La adquisición del servicio de renovación de soporte técnico para los programas adquiridos por el Instituto a la empresa Oracle de México, S.A. de C.V., para las funciones sustantivas de Incorporación, Recaudación y Fiscalización de la Dirección de Incorporación y Recaudación, lo cual se llevará a cabo a través de Adjudicación Directa, con fundamento en los Artículos 3 fracción IX, 26 fracción III, 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y artículos 49 y 51 fracción I de su Reglamento.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

0340



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA PARA LA INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL SEGURO SOCIAL

8. Plazos y Condiciones de la Prestación del Servicio

Disponibilidad del Servicio

- El Proveedor deberá mantener disponible el servicio de soporte técnico para el Instituto siete días a la semana por 24 horas durante el periodo de vigencia del servicio de soporte, esto es, del 01 de Marzo al 31 de Diciembre de 2010 y conforme a lo siguiente:
 - Entregar al Instituto (previo registro del Service Request correspondiente por parte del Instituto) en un lapso de 20 días hábiles posteriores a la publicación de la actualización de programas Oracle que cuenten con el servicio de soporte técnico considerado en el presente anexo, a través de discos compactos y/o desde su portal de Internet en la liga <http://edelivery.oracle.com> o cualquier otro medio que permita al Instituto contar en forma oportuna con las actualizaciones indicadas.
- No se otorgará ampliación de plazo en la entrega, cuando las causas sean imputables al Proveedor

Lugar de entrega

El Proveedor se compromete a entregar en la Coordinación de Tecnología para la Incorporación y Recaudación del Seguro Social, dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicada en la calle de Tokio No. 80, 6° piso, Col. Juárez, México D.F., lo siguiente:

- En CD-ROM, medio magnético, o a través de Internet, que incluye:
 - Las actualizaciones de los programas solicitadas al proveedor mediante una Solicitud de Servicio (service Request) en el portal My Oracle Support a través de los medios descritos en el capítulo de Plazos de Entrega.
 - Los manuales electrónicos de administración y operación de los programas actualizados
- Se incluye en la Propuesta Económica los servicios de:
 - Soporte Técnico con una vigencia del 01 de Marzo al 31 de diciembre de 2010

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

0281



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

Contrato No.
P051054

ANEXO 3 (TRES)

**“PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA Y ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE
ADJUDICACIÓN DIRECTA”**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 10 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO
Y APOYO TECNICO

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

ORACLE[®]

Detalles del Servicio:
 ESTA PROPUESTA ES VALIDA HASTA EL: 22-Feb-10

Nivel de soporte : Soporte Técnico (Derecho de Actualización - Software Update License & Support)	Fecha de cobertura:	1-Mar-2010	Fecha de Finalización:	31-Dic-2010
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Número de Licencia	Precio MXN
Global Campaigns	18115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	402,843.71
Global Territory Management	18115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	1,016,888.75
Global Server Extensions for UNIX	18115770	4	Computer Perpetual	2,948.83
Global Segment Manager	18115770	10	Application User Perpetual	8,208.77
Interactive Dashboard Option	18115770	200	Named User Plus Perpetual	73,670.22
Answers Option	18115770	200	Named User Plus Perpetual	73,670.22
Global Public Sector CRM Base	18115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	7,233,672.02
Global Anywhere	18115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	357,813.84
Global Contracts	18115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	1,208,531.21
Global Remote Client	18115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	507,833.40
Global SmartScript	18115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	507,833.40
Global Fleck Service	18115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	1,016,888.75
Global Public Sector eService	18115770	Ilimitado*	Processor Perpetual	455,388.50
Global Public Sector eSupport	18115770	Ilimitado*	Processor Perpetual	2,101,703.30
Global Tools	18115770	10	Application User Perpetual	128,922.83
Global Reports	18115770	200	Application User Perpetual	44,202.15
Global Email/Web Client Designer	18115770	10	Application User Perpetual	1,105.08
Global Email Marketing Server	18115770	2	Computer Perpetual	147,340.43
Global Campaign Manager	18115770	10	Application User Perpetual	6,626.28
Delivers Option	18115770	200	Named User Plus Perpetual	44,202.15
Benefits Management Analytics	18115770	1	Customer Perpetual	62,887.70
CRM Analytics Suite	18115770	1	Customer Perpetual	264,880.81
Case Management Analytics	18115770	1	Customer Perpetual	202,683.05
Data Warehouse Business Adapter for Global Oracle Enterprise Transaction Management Enterprise Edition	18115770	1	Customer Perpetual	38,835.08
Oracle Enterprise Transaction Management Enterprise Edition	18115770	1	Times Perpetual	2,088,100.00
Micro Focus Server Express for ETM (MII, in Micro Focus Third Party Program)	18115770	4	Named Developer Perpetual	17,195.48
Micro Focus Net Express for ETM (MII, in Micro Focus Third Party Program)	18115770	3	Named Developer Perpetual	26,571.28
Global Marketing Server	18115770	2	Unlimited records	738,702.00
Business Intelligence Applications Consumer -	18115770	200	Application User Perpetual	221,010.84

* Ilimitado de acuerdo al esquema de licenciamiento contratado en el contrato 858281

Subtotal del Soporte Técnico (Derecho de Actualización - Software Update License & Support):	\$	18,058,163.74
	IVA:	3,048,880.20
TOTAL:	\$	22,105,148.94

Notas:

- Esta propuesta se sujeta a la contratación previa o simultánea del Soporte Técnico (Derecho de Actualización - Software Update License & Support) para el periodo del 01-ENE-2010 al 28-FEB-2010.
- Si alguno de los campos listados arriba están en blanco, sus licencias de programas fueron adquiridos bajo un modelo de licencia separado en el cual dicho (s) campo (s) no aplica.
- En caso de necesitar realizar un cambio a los Detalles del Servicio que se ofrecen arriba, por favor comuníquese con Andrea Boona llamando al número telefónico: (55) 0178-3088 o escribiendo a andrea.boona@oracle.com y se le enviará un documento de pedido actualizado de acuerdo con los precios de soporte técnico Oracle.
- Todos los precios cotizados están expresados en Moneda Nacional.
- Las facturas para los Soportes Técnico (Derecho de Actualización - Software Update License & Support), serán facturadas por MEX Vendedo.
- Los pagos a ORACLE se harán a los 30 días de la fecha inicial de emisión de la factura.

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS
 Y APOYO TECNICO

0351



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, Instituto Mexicano Del Seguro Social 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 periodo 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 adquiriera 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 toques 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
VAPOYO TECNICO

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 periodo 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: 9S9165
- Periodo del Servicio del: 1-Mar-10 al 31-Dic-10
- Total final: \$ 22,105,149.94 (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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

0353



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: 9S9165

- Período de Servicio del: 1-Mar-10 al 31-Dic-10

- Total Final: \$ 22,105,149.94 (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: **Andres Baena Castuera**
 Oracle Support Services
 Teléfono: **(66) 9178-3066**
 Fax: **(66) 9178-3191**
 Correo electrónico: **andres.baena@oracle.com**

ANEXOS
 VISION DE CONTRATOS
 YAPOYO TECNICO

[Handwritten signatures and initials]

0354

[Handwritten signature]

ORACLE®

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

El Cliente no podrá:

- Remover 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; 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. Las políticas más recientes las puede encontrar en el web en la dirección <http://www.oracle.com/support>. El Cliente podrá solicitar la última versión de estas políticas. El servicio de Soporte Técnico (Derecho de Actualización - 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 My Oracle Support
- Actualizaciones de documentación.
- Acceso ilimitado a My Oracle Support para acceso a Información sobre "bugs" y "patches".
- Asistencia técnica con los SRs (Solicitudes de Servicio) 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Acceso a My Oracle Support - sistema de soporte al Cliente a través de Internet 24 X 7.
- Posibilidad de registrar un SR a través de My Oracle Support
- Servicio al Cliente para asuntos no técnicos durante horas normales laborables (por ejemplo, asistencia con los CSI, asistencia para acceder a My Oracle Support).

El servicio a través de My Oracle Support se registrará por el Acuerdo de Términos de Uso localizado en la página de Internet de My Oracle Support 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 notificar 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 notificar 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, consecuencial 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

0355

Página 7 de 8

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,
- * 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 0356
Y APOYO TECNICO

ORACLE[®]

Detalles del Servicio:
ESTA PROPUESTA ES VALIDA HASTA EL: 22-Feb-10

Nivel de soporte : Soporte Técnico (Derecho de Actualización - Software Update License & Support)	Fecha de cobertura:	1-Mar-2010	Fecha de Finalización:	31-Dic-2010
Nombre de Producto	CSI	Número Usuarios	Métrica de Licencia	Precio MXN
Siebel Campaign	10115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	\$ 402,843.71
Siebel Territory Management	10115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	\$ 1,015,886.75
Siebel Server Extensions for UNIX	10115770	4	Computer Perpetual	\$ 2,040.83
Siebel Segment Manager	10115770	10	Application User Perpetual	\$ 9,208.77
Interactive Dashboard Option	10115770	200	Named User Plus Perpetual	\$ 73,070.22
Answer Option	10115770	200	Named User Plus Perpetual	\$ 73,070.22
Siebel Public Sector CRM Base	10115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	\$ 7,233,072.02
Siebel Anywhere	10115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	\$ 307,613.04
Siebel Contracts	10115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	\$ 1,206,521.21
Global Remote Client	10115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	\$ 507,023.40
Siebel SmartScripts	10115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	\$ 507,023.40
Siebel Field Service	10115770	Ilimitado*	Application User Perpetual	\$ 1,016,860.75
Siebel Public Sector eService	10115770	Ilimitado*	Processor Perpetual	\$ 455,388.50
Siebel Public Sector E-Support	10115770	Ilimitado*	Processor Perpetual	\$ 2,101,703.30
Siebel Tools	10115770	10	Application User Perpetual	\$ 128,022.03
Siebel Reports	10115770	200	Application User Perpetual	\$ 44,702.15
Siebel EmailWeb Offer Designer	10115770	10	Application User Perpetual	\$ 1,105.06
Siebel Email Marketing Server	10115770	2	Computer Perpetual	\$ 147,340.43
Siebel Dialogue Manager	10115770	10	Application User Perpetual	\$ 6,526.25
Delivers Option	10115770	200	Named User Plus Perpetual	\$ 44,202.15
Benefit Management Analytics	10115770	1	Customer Perpetual	\$ 02,087.70
CRM Analytics Suite	10115770	1	Customer Perpetual	\$ 204,000.01
Case Management Analytics	10115770	1	Customer Perpetual	\$ 202,603.05
Data Warehouse Business Adapter for Siebel	10115770	1	Customer Perpetual	\$ 30,835.08
Oracle Enterprise Transaction Management Enterprise Edition	10115770	1	Transaction Perpetual	\$ 2,000,100.00
Micro Focus Server Express for ETM (M1, is Micro Focus Third Party Program)	10115770	4	Named Developer Perpetual	\$ 17,105.48
Micro Focus Net Express for ETM (M2, is Micro Focus Third Party Program)	10115770	5	Named Developer Perpetual	\$ 20,021.20
Siebel Marketing Server	10115770	2	Unlimited License	\$ 730,702.00
Business Intelligence Applications Consumer -	10115770	200	Application User Perpetual	\$ 221,010.84

* Ilimitado de acuerdo al esquema de licenciamiento contratado en el contrato 858261

Subtotal del Soporte Técnico (Derecho de Actualización - Software Update License & Support):	\$ 19,050,103.74
LVA:	\$ 1,048,989.20
TOTAL:	\$ 22,105,149.94

Notas:

- Esta propuesta se sujeta a la contratación previa o simultánea del Soporte Técnico (Derecho de Actualización - Software Update License & Support) para el periodo del 01-ENE-2010 al 31-FEB-2010.
- Si alguno de los campos listados arriba están en blanco, sus licencias de programas fueron adquiridos bajo un modelo de licencia acordado en el cual dicho (s) campo (s) no aplica.
- En caso de necesitar realizar un cambio a los Detalles del Servicio que se aplican arriba, por favor comunicarse con Andrius Beana llamando al número telefónico: (55) 0178-3088 o escribiendo a andrius.beana@oracle.com y se le enviará un documento de pedido actualizado de acuerdo con las políticas de soporte técnico Oracle.
- Todos los precios cotizados están expresados en Moneda Nacional.
- Las tarifas para los Soporte Técnico (Derecho de Actualización - Software Update License & Support), serán facturadas por Mes Vendido.
- Los pagos a ORACLE se harán a los 30 días de la fecha inicial de emisión de la factura.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO:
MADRID TECNICO

0351



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, Instituto Mexicano Del Seguro Social 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 adquiera 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 toques 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

0352



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 periodo 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: 9S9165
- Periodo del Servicio del: 1-Mar-10 al 31-Dic-10
- Total final: \$ 22,105,149.94 (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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

0353



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: BS9165

- Período de Servicio del: 1-Mar-10 al 31-Dic-10

- Total Final: \$ 22,105,149.94 (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: **Andres Baena Castuera**
 Oracle Support Services
 Teléfono: (55) 9178-3066
 Fax: (55) 9178-3191
 Correo electrónico: andres.baena@oracle.com

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATO:
 Y APOYO TECNICO

0354

ORACLE®

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

El Cliente no podrá:

- Remover 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; 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. Las políticas más recientes las puede encontrar en el web en la dirección <http://www.oracle.com/support>. El Cliente podrá solicitar la última versión de estas políticas. El servicio de Soporte Técnico (Derecho de Actualización - 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 My Oracle Support
- Actualizaciones de documentación.
- Acceso limitado a My Oracle Support para acceso a información sobre "bugs" y "patches".
- Asistencia técnica con los SRs (Solicitudes de Servicio) 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Acceso a My Oracle Support - sistema de soporte al Cliente a través de Internet 24 X 7.
- Posibilidad de registrar un SR a través de My Oracle Support
- Servicio al Cliente para asuntos no técnicos durante horas normales laborables (por ejemplo, asistencia con los CSI, asistencia para acceder a My Oracle Support).

El servicio a través de My Oracle Support se registrará por el Acuerdo de Términos de Uso localizado en la página de Internet de My Oracle Support 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, consecuencial 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.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATO

Y APOYO TECNICO

0355

Página 7 de 8



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,
- * 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 reembolsar 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.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS: 0356

Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. S-ADD/024/10
AL AMPARO DEL ARTÍCULO 41 FRACCIÓN I DE LA LAASSP

ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No S-ADD/024/10 QUE EFECTÚA LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES, PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PROGRAMAS ORACLE SIEBEL CRM Y ORACLE ETM, DESTINADOS A LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS A LOS DERECHOHABIENTES Y PARA CONTROL DE LOS SUJETOS OBLIGADOS, COMO PARTE DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DE PROCESOS DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y FISCALIZACIÓN EN LÍNEA, ANTES MARFIL AHORA DELTA, CON LA EMPRESA ORACLE DE MEXICO, S.A. DE C.V., LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SERÁ A PARTIR DEL 1º DE MARZO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010.

ANTECEDENTES

PRIMERO. LA COORDINACION DE TECNOLOGÍA PARA LA INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL SEGURO SOCIAL, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO, MEDIANTE OFICIO NÚMERO 09-52-76-5400/478 DE FECHA 9 DE FEBRERO DE 2010, SOLICITÓ A LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS LA PRESENTACIÓN AL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS (CIAAS), PARA LLEVAR A CABO LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PROGRAMAS ORACLE SIEBEL CRM Y ORACLE ETM, DESTINADOS A LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS A LOS DERECHOHABIENTES Y PARA CONTROL DE LOS SUJETOS OBLIGADOS, COMO PARTE DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DE PROCESOS DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y FISCALIZACIÓN EN LÍNEA, ANTES MARFIL AHORA DELTA, CONTANDO CON DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL EL CUAL SE ADJUNTA COMO ANEXO 5 DE LA PRESENTACIÓN AL CIAAS.

DESARROLLO DEL EVENTO

PRIMERO.- EN LA CIUDAD DE MEXICO, D. F., SIENDO LAS DOCE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DÍA VEINTISÉIS DE FEBRERO DE DOS MIL DIEZ, SE REUNIERON EN LA SALA DE JUNTAS DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES, SITA EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, QUINTO PISO, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F., LA LIC. MARIA DE LOURDES GARFIAS CANO, TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES, DEPENDIENTE DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS DE ESTE INSTITUTO, QUIEN PRESIDE ESTE EVENTO, PROCEDIO A HACER LA PRESENTACIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PRESENTES QUE AL FINAL SE ENLISTAN, SUSCRIBEN Y FIRMAN CON OBJETO DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S/ADD/024/10.

SEGUNDO.- CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 3, FRACCIÓN IX, 26 FRACCIÓN III, 40, 41 FRACCIÓN I DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, 49 Y 51 FRACCIÓN I DE SU REGLAMENTO; LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS, LLEVÓ A CABO LA PRESENTACIÓN PARA QUE POR MEDIO DE UNA ADJUDICACIÓN DIRECTA SE CONTRATE EL SERVICIO DESCRITO, RESULTANDO DE ELLO LA APROBACIÓN POR PARTE DE LOS MIEMBROS DEL CIAAS EN LA SESIÓN ORDINARIA NÚMERO 05/2010 DE FECHA 17 DE FEBRERO DE 2010, POR LO QUE SE PROCEDE A LA ADJUDICACIÓN DIRECTA CORRESPONDIENTE.

TERCERO.- LOS DATOS RELEVANTES DE LA CONTRATACIÓN SON LOS SIGUIENTES:

[Handwritten signatures and initials]

VISION DE CONTRATACION
 Y APOYO TECNICO
 CANALES



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACION DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. S-ADD/024/10
AL AMPARO DEL ARTÍCULO 41 FRACCIÓN I DE LA LAASSP**

EMPRESA	DESCRIPCIÓN	PRECIO EN M.N. SIN IVA	IVA	PRECIO EN M.N. CON IVA
ORACLE DE MEXICO, S.A. DE C.V.	CONTRATAR EL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS PROGRAMAS ORACLE SIEBEL CRM Y ORACLE ETM, DESTINADOS A LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS A LOS DERECHOHABIENTES Y PARA CONTROL DE LOS SUJETOS OBLIGADOS, COMO PARTE DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DE PROCESOS DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y FISCALIZACIÓN EN LÍNEA, ANTES MARFIL AHORA DELTA	\$19'056,163.74	\$3'048,986.19	\$22'105,149.93

CONSIDERANDO QUE DE ESTA FORMA SE ASEGURAN LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES PARA EL INSTITUTO.

CUARTO.- SE HACE DEL CONOCIMIENTO A LA EMPRESA ADJUDICADA QUE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO LAS CONDICIONES DE PAGO SE EFECTUARÁN CONFORME A LOS "TÉRMINOS Y CONDICIONES"; QUE SIRVIERON DE BASE PARA LA ELABORACIÓN DE SUS PROPOSICIONES, MISMO QUE SE ANEXA COMO PARTE INTEGRAL DE LA PRESENTE ACTA.

QUINTO.- SE HACE DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA ADJUDICADA, QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO DEBERÁ DE ENTREGAR COPIA Y PRESENTAR ORIGINAL PARA COTEJO DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- ACTA CONSTITUTIVA Y EN SU CASO MODIFICACIONES A LA MISMA.
- COMPROBANTE DE DOMICILIO.
- PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DEL ARTÍCULO 50 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO
- DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 32D, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, PUBLICADO EL 29 DE ABRIL DE 2009, EL LICITANTE GANADOR DEBERÁ PRESENTAR ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE REALIZÓ ANTE EL SAT LA SOLICITUD DE OPINIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS Y REQUERIDOS POR EL SAT.

SEXTO.- DE ACUERDO CON LO ANTERIOR, SE TURNA EL CD RESPECTIVO DEL CIAAS A LA DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO PARA QUE FORMALICE EL INSTRUMENTO JURÍDICO QUE PROCEDA.

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO



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

Contrato No.
P051054

ANEXO 4 (CUATRO)
"FORMATO DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

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 TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 5º Y 6º 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 PRORROGA 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 ARTÍCULOS 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

