



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Contrato de prestación del servicio de "Licencia de Uso Irrestricto de los Productos Microsoft y Soporte Técnico", que celebran por una parte, el **Instituto Mexicano del Seguro Social**, a quien en lo sucesivo se le denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **Ing. Oscar Mario Fuentes Rojas**, en su carácter de Representante Legal, y por la otra, la empresa **Microsoft Licensing, GP**, en lo sucesivo "**EL PROVEEDOR**", representada por el **C. Alejandro Martínez Ramos**, en su carácter de Apoderado 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.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251 fracciones IV y V de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El Ing. Oscar Mario Fuentes Rojas, en su carácter de Representante Legal, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que se contiene en la Escritura Pública número 86,331, de fecha 10 de diciembre de 2009, pasada ante la fe del Lic. José Ignacio Senties Laborde, Notario Público número 104 de la Ciudad de México, Distrito Federal.

I.4.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere del servicio de "Licencia de Uso Irrestricto de los Productos Microsoft y Soporte Técnico", solicitado por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática, dependiente de la Coordinación de Administración de Infraestructura.

I.5.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente Contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, de conformidad con el Oficio número 09-9001-670000/DP/ 2246, de fecha 17 de diciembre de 2010, mismo que se agrega al presente Contrato como **Anexo 1 (uno)**.

Los recursos presupuestarios a ejercer con motivo del presente instrumento jurídico, quedan sujetos para fines de ejecución y pago, a la disponibilidad presupuestaria con que cuente "**EL INSTITUTO**", conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que apruebe la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, sin responsabilidad alguna para "**EL INSTITUTO**".

I.6.- El Comité Institucional de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios en su Acuerdo número 162/2010, emitido en la Sesión Extraordinaria número 27/2010, celebrada el 21 de



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

diciembre de 2010, dictaminó procedente la celebración del presente contrato, mediante el Procedimiento de Adjudicación Directa número S-ADD-188-10, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 41 fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.7.- Con fecha 28 de diciembre de 2010, la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos, por medio de la División de Contratación de Servicios Generales emite el Acta Correspondiente al Acto de Fallo del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede.

I.8.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"** en caso de auditorias, 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 entidad constituida de conformidad con las leyes del Estado de Nevada, Estados Unidos de América y que se dedica, conforme a su objeto social a la comercialización y distribución de toda clase de programas de cómputo producidos por Microsoft Corporation, bajo las modalidades de licenciamiento por volumen denominado "Enterprise".

II.2.- Acredita su legal existencia con el documento en el cual consta la certificación de que Microsoft Licensing, G.P es una entidad general del Estado de Nevada, Estados Unidos de América, suscrito por el Secretario Asistente Benjamin Orndorff, documento que fue pasado ante Anita B. Pedersen, Notario Público del Estado de Washington, Estados Unidos de América, el día 22 de marzo de 2010, y fue certificado mediante apostilla N° 201003951 de fecha 22 de marzo de 2010, traducido al español por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y certificado ante el Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclán, Notario Público N° 133 del Distrito Federal.

II.3.- Tiene su domicilio en 6100 Neil Road, Suite 100, Reno, Nevada, 89511, Estados Unidos de América. Para efectos de notificaciones conforme a lo establecido en el Código Federal del Procedimiento Civil, así como el artículo 15 y 35 de la ley federal de procedimiento administrativo. **"EL PROVEEDOR"** proporciona los siguientes correos electrónicos: arielh@microsoft.com y amartinez@amsc.com.mx

II.4.- Que el C. Alejandro Martínez Ramos, acredita su personalidad como apoderado legal, mediante poder notarial de fecha 9 de Diciembre de 2009, otorgado ante la fe de la Lic. Rachel



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Jones, Notario Público para el Estado de Nevada, Estados Unidos de América, Certificado mediante Apostilla N°. 131149, de fecha 9 de Diciembre de 2009, y Protocolizado ante el Lic. Roberto Núñez y Bandera, Notario Público N°. 1, del Distrito Federal, mediante Escritura Pública N°. 61,383 de fecha 17 de Diciembre de 2009.

II.5.- Está legítimamente autorizada por Microsoft Corporation para licenciar directamente los derechos de uso de los Productos Microsoft (en adelante "Productos") según consta en la certificación de Microsoft Corporation con fecha 22 de marzo de 2010, otorgada ante la fe de Anita B. Pedersen, Notario Público del Estado de Washington, Estados Unidos de América, el día 22 de marzo de 2010, y fue certificado mediante apostilla N° 201003948 de fecha 22 de marzo de 2010, traducido al español por perito traductor autorizado por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y certificado ante el Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclán, Notario Público N° 133 del Distrito Federal

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

II.7.- Es su voluntad otorgar al "**EL INSTITUTO**" las licencias de uso de los Productos a los que se refiere el presente Contrato y, en su caso, la prestación de servicios directamente relacionados con dichas licencias, en los términos y condiciones acordados en el mismo.

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

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "**EL INSTITUTO**" requiere y "**EL PROVEEDOR**" se obliga a prestar el servicio de "Licencia de Uso Irrestricto de los Productos Microsoft y Soporte Técnico", de conformidad con las características, alcances y especificaciones, que se detallan en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)**, que forman parte integral del presente instrumento jurídico.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- "**EL INSTITUTO**" se obliga a pagar a "**EL PROVEEDOR**" como contraprestación por los servicios objeto del presente contrato, la cantidad total de **10'674,262.40 USD (Diez millones seiscientos setenta y cuatro mil doscientos sesenta y dos USD 40/100)**, de conformidad con el **Anexo 3 (tres)**, se considera el Impuesto al Valor Agregado (IVA), para efectos presupuestales y fiscales, sin embargo, éste no se paga a "**EL PROVEEDOR**".

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

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- Los pagos deberán llevarse a cabo de la siguiente forma:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

El Derecho de uso Irrestricto de Software por la cantidad de **\$7,675,850.00 USD (Siete millones seiscientos setenta y cinco mil ochocientos cincuenta USD 00/100)**, se pagará en una sola exhibición una vez firmado el contrato y entregado a la Coordinación de Administración de Infraestructura, el certificado de la licencia de uso irrestricto de software Microsoft.

La forma de pago del Soporte Técnico Proactivo será de manera trimestral vencida de acuerdo a los servicios devengados.

La forma de pago del Soporte Técnico Premier será de manera trimestral vencida en 4 iguales, cada una por la cantidad de **\$437,820.60 USD (Cuatrocientos treinta y siete mil ochocientos veinte dólares USD 60/100)**.

Los pagos se realizarán en dólares de los Estados Unidos América (U.S.D.), mediante transferencia internacional de fondos a la siguiente cuenta bancaria:

Beneficiario: Microsoft Licensing, GP
Banco: Bank of America
País donde reside la cuenta: Dallas, Texas, E.U.A.
Cuenta#: 3752072765
LockBox#: 848441
ABA#: 026009593
Swift Address: BOFAUS3N (USD\$)/ BOFAUS6S FX
Los precios se indican en dólares de los Estados Unidos de América.

Los pagos se efectuarán a la entrega de lo descrito en el presente contrato, a los 20(veinte) días naturales posteriores a la entrega de la factura correspondiente, la cual deberá amparar el servicio o lo que le haya sido requerido a **"EL PROVEEDOR"**. Para estos efectos, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, cita en la calle de Durango número 167, piso 3, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal, en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

Original y copia de la factura que expida el proveedor a nombre del 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 R.F.C. IMS-421231-I45, que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios, documentación que avale la prestación de los servicios a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**, avalada por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática de la Coordinación de Administración de Infraestructura de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de **"EL INSTITUTO"**.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

La entrega de la documentación para su revisión por parte de la Coordinación de Administración de Infraestructura deberá efectuarse en la Coordinación Técnica de Servicios Administrativos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de **"EL INSTITUTO"** ubicada en el edificio de Tokio número 80, 5º piso, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en México, Distrito Federal.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte de **"EL INSTITUTO"** dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 90, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- Original y Copia del contrato suscrito con **"EL INSTITUTO"**.
- Nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** acepte el o los pagos de su factura a través de transferencia electrónica intrabancaria, con el banco (Banamex, S.A., Banorte, S.A. O Scotiabank Inverlat, S.A.) Deberá suscribir el formato correspondiente, 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"**.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), **"EL INSTITUTO"** realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se 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 e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.

Asimismo, **"EL INSTITUTO"** aceptará de **"EL PROVEEDOR"**, que en el supuesto de que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social.

"EL PROVEEDOR", que preste servicios a **"EL INSTITUTO"** y que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo 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.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

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

PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA.- La licencia de uso irrestricto de software y el soporte técnico premier y proactivo deberá proporcionarse a partir del 1° de enero de 2011 y hasta el 31 de diciembre de 2011.

"EL PROVEEDOR" se compromete a entregar lo especificado en el punto **ENTREGABLES** así como los servicios en la División de Soporte Técnico y Seguridad informática dependiente de la Coordinación de Administración de Infraestructura sita en Toledo 21, 6° piso, Colonia Juárez, en México Distrito Federal.

ENTREGABLES.- "EL PROVEEDOR", deberá hacer entrega del certificado de la licencia de uso irrestricto de software Microsoft mismo que podrá ser accesado en una dirección en Internet que **"EL PROVEEDOR"** especifique en el Contrato, en un término máximo de 10 (diez) días hábiles, a partir de la fecha de firma del contrato.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar el acceso para descargar productos y actualizaciones en el sitio especificado en contrato, en un término máximo de 12 (doce) días hábiles, contados a partir de la fecha de firma del contrato

El Soporte Técnico Proactivo.- Para el caso de este soporte, se entregará a **"EL PROVEEDOR"** la solicitud de servicio correspondiente, **"EL PROVEEDOR"** como respuesta entregará una orden de trabajo con el detalle del servicio acordado así como el período de ejecución del servicio.

El responsable de la autorización de la solicitud de servicio de Soporte Técnico Proactivo es la Coordinación de Administración de Infraestructura. El responsable de la aceptación de los servicios será el área solicitante de dicha solicitud de servicio. La ORDEN(ES) que emita **"EL INSTITUTO"** será entregada a **"EL PROVEEDOR"** en original, por fax, por correo electrónico o cualquier otro medio que en el futuro las partes convengan.

El Soporte Técnico Premier.- Para el caso de este soporte, **"EL PROVEEDOR"** realizará una sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en **"EL INSTITUTO"**, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha de firma del presente contrato. En este evento se formalizará el Plan de entrega de Soporte.

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen en que la vigencia del presente contrato será desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2011.

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 de este 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.- “EL PROVEEDOR” se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar a “EL INSTITUTO” y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

OCTAVA.- IMPUESTOS Y/O DERECHOS.- Cada parte es única y exclusivamente responsable de dar cumplimiento, conforme a la legislación aplicable, a sus respectivas obligaciones fiscales a las que pueda dar lugar la celebración o la ejecución del presente contrato.

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- “EL PROVEEDOR” se obliga para con “EL INSTITUTO”, a responder por los daños y/o perjuicios que le pudiera causar a éste o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio 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.- 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 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 a favor del “Instituto Mexicano del



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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 dólares americanos.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** la póliza de fianza apegándose al formato que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro) "Formato de Fianza de Cumplimiento"**, en la División de Contratos y Apoyo Técnico, sita en la calle de 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 su liberación y entrega.

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

- a) Se rescinda administrativamente este contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio suministrado, en comparación con los ofertados.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue **"EL PROVEEDOR"** en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, establecido en la Cláusula DÉCIMA.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no preste el servicio o lo requerido dentro del plazo estipulado, **"EL INSTITUTO"** procederá conforme a lo establecido por el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como a las modificaciones y adiciones al numeral 79 de la Políticas, Bases y Lineamientos vigentes, a la aplicación de una pena convencional a cargo del proveedor del 2.5% (dos punto cinco por ciento) diario, sobre el valor total de lo incumplido, sin considerar el IVA, por concepto de atraso en la


INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

entrega de los servicios hasta el cumplimiento de su totalidad. La pena nunca podrá exceder el 10% del valor total del contrato.

En su caso, cumplidos los extremos del artículo 54, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** dará inicio al procedimiento de rescisión correspondiente.

Por ningún concepto, las penas convencionales establecidas en el punto anterior, podrán exceder del monto de la garantía, que está estipulada en 10%, de cumplimiento del contrato. Para efectos de calcular las penas convencionales, se considerará un valor del 100% del monto total del valor de lo incumplido, correspondiente a la entrega de los servicios descritos en el presente contrato y sus anexos, con vigencia y por el periodo que resulte a partir del 1° enero y hasta el 31 de diciembre de 2011.

CONCEPTO	FECHA LÍMITE	FÓRMULA
Entrega a la Coordinación de Administración de Infraestructura, el certificado de la licencia de uso Irrestringido de software Microsoft	Excediendo de los 10 días hábiles contados a partir de la fecha de firma del presente contrato	$PAE = (TA)(MT)(X) (2.5\%)$ donde: PAE= Pena por atraso en la entrega de los productos/servicios TA= Tiempo total de atraso transcurrido en la entrega del Certificado, considerando los días hábiles transcurridos, posteriores a los 10 días hábiles contados a partir de la fecha de firma del contrato. MT = Monto total correspondiente al Derecho de uso Irrestringido de Software X=Número total de productos/servicios no entregados en tiempo
Entrega del acceso para descargar y productos y actualizaciones	Excediendo de los 12 días hábiles contados a partir de la fecha de firma del presente contrato	$PAE = (TA)(MT)(X) (2.5\%)$ donde: PAE= Pena por atraso en la entrega de los productos/servicios TA= Tiempo total de atraso, considerando los días hábiles transcurridos, posteriores al primer día hábil contado a partir de la fecha de firma del contrato. MT = Monto total del contrato X=Número total de productos no entregados en tiempo
Soporte Técnico Proactivo. Inicio de los trabajos indicados en la orden de trabajo.	Excediendo el plazo de inicio especificado en la orden de trabajo.	$PAE = (TA)(MT)(X) (2.5\%)$ donde: PAE= Pena por atraso en la entrega de los productos/servicios TA= Tiempo total de atraso, considerando los días hábiles transcurridos, posteriores a la fecha de inicio especificada en la orden de trabajo



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

		MT = Monto a devengarse del apartado/proyecto X=Número total de productos/servicios no entregados en tiempo
Soporte Técnico Premier. Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Plan de entrega del Soporte Premier).	Excediendo el plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha e firma del presente contrato.	PAE = (TA)(MT)(X) (2.5%) donde: PAE= Pena por atraso en la entrega de los productos/servicios TA= Tiempo total de atraso, considerando los días hábiles transcurridos, posteriores a los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de firma de contrato. MT = Monto total Anual del Soporte Técnico Premier X=Número total de productos no entregados en tiempo

“EL PROVEEDOR” a su vez, autoriza a “EL INSTITUTO” a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir al propio “EL PROVEEDOR”

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo de “EL INSTITUTO”.

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.- Derivado de la importancia de mantener en producción los equipos a los que dará servicio la solución y con el fin de garantizar a “EL INSTITUTO” un servicio de calidad, independientemente a lo establecido en las penas convencionales, en caso de incumplimiento parcial o deficiente de los servicios contenidos en el alcance, “EL PROVEEDOR” se hará acreedor a las siguientes deducciones que nunca podrán exceder el 10% del monto total del presente contrato:

CONCEPTO	CRITERIO	FÓRMULA
Deducción por ausencia de solución contra malware al enviar muestras a los laboratorios del Fabricante para su análisis y desarrollo.	“EL PROVEEDOR” tendrá un lapso máximo de 36 horas naturales para enviar la solución efectiva a la problemática de “EL INSTITUTO”.	DAS = (TA)(MMS)(X) donde: DAS= Deducción por atraso en el servicio TA= Tiempo total de atraso transcurrido en la solución efectiva contra malware, considerando las horas naturales transcurridas una vez excedidas las 36 horas en que el Instituto envió la muestra al fabricante. MMS = Monto Trimestral del servicio del contrato X=Porcentaje de deducción, en este caso 0.002% por hora natural de atraso. Esta Deducción nunca podrá exceder el 10% del monto total del contrato.
Deducción por atraso	Por hora hábil una vez excedidos 30 minutos	DAS = (TA)(MMS)(X) donde:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

inasistencia de los recursos que se asignen de acuerdo al plan de entrega del soporte Premier acordado.	de la primera hora dentro del horario comprendido en el plan de entrega de Soporte Premier	DAS= Deducción por atraso en el servicio TA= Tiempo total de atraso por inasistencia o atraso de los recursos que se asignen, considerando las horas hábiles transcurridas MMS = Monto Trimestral del servicio del contrato X=Porcentaje de deducción, en este caso 0.01% por hora hábil de atraso. Esta Deducción nunca podrá exceder el 10% del monto total del Soporte Premier.
Deducción por atraso en la entrega del Reporte Trimestral de Actividades	Por día hábil una vez excedidos los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al que se trate.	DAS = (TA)(MMS)(X) donde: DAS= Deducción por atraso en el servicio TA= Tiempo total de atraso, considerando los días hábiles transcurridos MMS = Monto Trimestral del servicio del contrato X=Porcentaje de deducción, en este caso 0.1% por día hábil de atraso. Esta Deducción nunca podrá exceder el 10% del monto total del Soporte Premier.
Soporte Técnico Proactivo. Retraso en la entrega de los trabajos indicados en la orden de trabajo.	Excediendo la fecha de entrega de los trabajos indicados en la orden de trabajo.	DAS = (TA)(MMS)(X) donde: DAS= Deducción por atraso en el servicio TA= Tiempo total de atraso, considerando los días hábiles transcurridos MMS = Monto a Devengarse en el apartado/proyecto X=Porcentaje de deducción, en este caso 0.5% por día hábil de atraso. Esta Deducción nunca podrá exceder el 10% del monto total del Soporte Proactivo.

El procedimiento a seguir para el caso de deductivas será el siguiente:

La Coordinación de Administración de infraestructura a través de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática computará el monto a deducir del importe pagado o a pagar a **"EL PROVEEDOR"**.

El área referida en el inciso anterior dará a conocer por escrito a **"EL PROVEEDOR"** el importe que debe ingresar a **"EL INSTITUTO"**.

"EL PROVEEDOR" en un término máximo de 10 (diez) días naturales debe presentarse ante el área Administrativa de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, a efecto de presentar su orden de ingreso por el importe correspondiente.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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 estos casos **"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.- **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 54, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. **"EL INSTITUTO"** podrá 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 del presente contrato.

Concluido el procedimiento de rescisión correspondiente, **"EL INSTITUTO"** procederá conforme a lo previsto en el artículo 99 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 que de manera enunciativa más no limitativa, se señalan a continuación:

1. Cuando **"EL PROVEEDOR"** no entregue la póliza de garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando se compruebe que **"EL PROVEEDOR"** haya entregado los servicios con alcances o características distintas a las solicitadas.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

3. Cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
4. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
7. Si se hubiera agotado el monto límite de la aplicación de las penas convencionales.
8. Cuando de manera reiterativa y constante **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona a **"EL PROVEEDOR"** y con ello se afecten los intereses de **"EL PROVEEDOR"**.
9. Si se sitúa en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

- a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"** de forma indubitable por escrito a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 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, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta cláusula.

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

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular un finiquito en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto de los servicios prestados por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento de que se determine la rescisión administrativa.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

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

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

DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 52 y 91 de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá celebrar por escrito convenio modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a presentar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103, fracción II, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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, como si a la letra se insertasen:

- | | |
|-------------------------|---|
| Anexo 1 (uno) | "Oficio de Suficiencia Presupuestal" |
| Anexo 2 (dos) | "Anexo Técnico" |
| Anexo 3 (tres) | "Propuesta Técnica y Económica y Cuadro de Adjudicación de Fallo" |
| Anexo 4 (cuatro) | "Formato para Póliza de Fianza de Cumplimiento" |
| Anexo 5 (cinco) | "Derechos de Uso de las Licencias" |

VIGÉSIMA.- Las obligaciones de confidencialidad estarán sujetas a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o por la Ley correlativa aplicable a **"EL INSTITUTO"**.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Sin menoscabo de lo expresado en el párrafo anterior, ambas partes adoptarán precauciones razonables para proteger mutuamente la información confidencial de la otra. Como mínimo, tales precauciones serán tan estrictas como las que cada una de las partes adopta para proteger su propia información confidencial. Ambas partes comunicarán la información confidencial de la otra parte a sus empleados o consultores sólo si estos necesitan conocerla para realizar sus tareas, y tal comunicación se hará sujeta a las obligaciones de confidencialidad impuestas por el presente contrato. Por tal motivo, cada una de las partes asume expresamente cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento por parte de sus respectivos empleados o consultores a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente Contrato. Cuando la información confidencial ya no sea necesaria para llevar a cabo una obligación bajo este Contrato, cada una de las partes la devolverá a la otra o la destruirá si así se le solicitara por escrito. *efil*

Cada una de las partes notificará inmediatamente a la otra en caso de descubrir un uso, revelación o divulgación no autorizados de la información confidencial, y cooperará en forma razonable para ayudar a la otra parte a retomar posesión e impedir usos no autorizados adicionales de su información confidencial.

Cada una de las partes contará con plena libertad para desarrollar productos en forma independiente, sin usar información confidencial de la otra parte. Ninguna de las partes estará obligada a limitar las tareas futuras de las personas que han tenido acceso a información confidencial. Asimismo, ambas partes, así como dichas personas, tendrán plena libertad para usar cualquier información que las mismas recuerden relacionada con la tecnología de la información, inclusive ideas, conceptos, conocimientos ("know-how") o técnicas, siempre que no divulguen la información confidencial de la otra parte en violación del presente contrato durante su ejecución.

Tal uso no otorgará a ninguna de las partes ningún derecho bajo las patentes o derechos de autor de la otra y no requiere el pago de regalías ("royalties") ni otras licencias.

Con respecto a la información confidencial de la otra parte, cualquiera de las partes podrá ofrecer sugerencias, comentarios u otras críticas constructivas. Ninguna de las partes dará a la otra sugerencias, comentarios u otras críticas constructivas sujetas a términos de licencia encaminadas a requerir a la parte receptora que cualquier producto, tecnología, servicio o documentación que incorpore o se derive de las mismas, o cualquier derecho de propiedad intelectual, deba ser otorgado bajo licencia o de cualquier otra forma compartido con un tercero. Tales sugerencias, comentarios o críticas serán en todo momento voluntarios y no será necesario que la parte receptora los mantenga confidenciales, pero no podrá divulgar su origen sin el consentimiento de la parte que los ofrece. Las sugerencias, comentarios o críticas se podrán usar para cualquier fin, sin ninguna obligación de ningún tipo. *g*

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, las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, *ly*

Página 15 de 16

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los Términos y Condiciones a los documentos correspondientes al procedimiento de Adjudicación que se señale 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

Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social vigentes, el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las disposiciones administrativas aplicables en la materia.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro, o por cualesquiera otra que pudiera corresponderles.

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, Distrito Federal, el 31 de diciembre 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

"EL PROVEEDOR"
MICROSOFT LICENSING, GP

ING. OSCAR MARIO FUENTES ROJAS
Representante Legal

C. ALEJANDRO MARTÍNEZ RAMOS
Apoderado Legal

ADMINISTRA ESTE CONTRATO

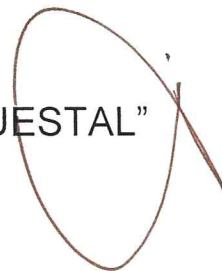
VICENTE MANUEL GIL ZEPEDA
TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE
ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 1

"OFICIO DE SUFICIENCIA PRESUPUESTAL"



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



108

ANEXO 6

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE FINANZAS

COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA

"2010, Año de la Patria. Bicentenario del Inicio de la Independencia y Centenario del Inicio de la Revolución"

Diciembre 17 de 2010

Oficio 09 9001 670000/DP/

2246

Lic. Judith Rojas Velasco
Titular del Departamento Administrativo
Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Presente

Me refiero a su oficio No. 6103 del 17 de diciembre del presente año, mediante el cual solicita se le informe si existe suficiencia presupuestal para el ejercicio fiscal 2011 de los proyectos que se detallan a continuación:

PROYECTO	Cifras en pesos
	IMPORTE
Licencia de uso irrestricto de Software Microsoft y Soporte Técnico	160,967,877
Prestación del servicio de renovación de licenciamiento, soporte y mantenimiento del Software IBM para Mainframes y Software IBM Plataforma Distribuida	67,012,926
TOTAL	227,980,803

Sobre el particular, me permito informarle a usted que en concordancia con el diverso 505 del 7 de septiembre del año en curso, en el cual se informa a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico el presupuesto autorizado para el citado ejercicio fiscal y con base al Acuerdo ACDO.AS3.HCT.081210/366.P.DF de la sesión del pasado 8 de diciembre, el cual se refiere al presupuesto aprobado por el H. Consejo Técnico; me permito informarle que el monto autorizado a esa Normativa permite garantizar la suficiencia presupuestal que se requiere para el desarrollo de los proyectos antes mencionados.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Carlos Berges Pérez
Coordinador

Con copia:

Dr. Eduardo González Pier, Director de Finanzas.

Ing. Juan Alfonso Mireles Belmonte, Director de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

C. Vicente M. Gil Zepeda, Coordinador de Administración e Infraestructura.

Lic. Armando Rivera Téllez, Titular de la División de Presupuesto.

ART/BVJ/LNLT

Desc.5911

C-4106

17/11/10

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 2
"ANEXO TÉCNICO"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 27 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO



-ANEXO TÉCNICO-

PARA LA CONTRATACIÓN DE LA LICENCIA DE USO IRRESTRICTO SOFTWARE MICROSOFT Y EL SOPORTE TÉCNICO

1.-Objetivo

Contar con la licencia de uso irrestricto de software Microsoft así como el soporte técnico que coadyuven y faciliten las actividades del personal y de los objetivos del mismo Instituto, contratando para este fin, este servicio con la empresa Microsoft Licensing G.P. por el periodo del 1° de enero de 2011 y hasta el 31 de diciembre de 2011.

2.-Especificaciones

2.1.-Alcance de la Contratación

El Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con una base instalada de computadoras personales y laptops basados en productos Microsoft, como son Sistema Operativo, herramientas de productividad para oficinas, diagramación, administración de proyectos y los accesos a servicios de identidad, mensajería instantánea y correo electrónico, entre otros; así mismo, cuenta con más de 1,500 servidores con Sistema Operativo Microsoft, así como software para el manejo de correo electrónico, portales de colaboración, bases de datos y desarrollos de aplicaciones en tecnologías .NET.

Por lo anterior, el IMSS requiere un esquema de licenciamiento flexible, que permita mantener regularizado los programas de cómputo que utiliza y que le permite la actualización a nuevas versiones durante la vigencia del acuerdo.

El alcance de los servicios debe incluir:

- A. **Licencia de uso irrestricto de software Microsoft.** Se refiere al uso ilimitado de los programas de Microsoft para su uso en computadoras personales, laptops y servidores, los cuales permitirán la continuidad de la operación diaria del Instituto. Este deberá ser bajo un esquema de suscripción por un año el cual no contempla la propiedad de la licencia por parte del Instituto al finalizar el contrato.

Los programas de cómputo, entre otros, que deben ser incluidos son los siguientes:

Aplicaciones de Escritorio:

- Actualización al sistema operativo Windows para computadoras personales y laptops
- Office Professional



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

ANEXO 1

- Project Professional
- Visio Professional
- Licencia de acceso a servidores como: Exchange Server, Windows Server, Sharepoint Server, Forefront, Dynamics CRM, entre otros.

Sistemas Operativos y Servidores:

- Windows Server Standard
- Windows Server Enterprise
- SQL Server Enterprise
- SQL Server Standard
- Exchange Server Enterprise
- Sharepoint Server
- Office Communication Server
- Forefront Console
- Dynamics CRM

Herramientas de desarrollo:

- Visual Studio

Lib

ly



Este licenciamiento y servicios se especifican a continuación:

Concepto	Cantidad
Derecho de Uso Ilrestricto de Software Microsoft 1/1/2011 al 31/12/2011	
Derecho de Uso Ilrestricto de Software Microsoft:	1
Soporte Técnico :	2
Poliza de Premier Support	9,238
Soporte Técnico Proactivo (horas/hombre)	

El alcance de los servicios debe incluir:

A.-**Mantenimiento al Licenciamiento** el cual refiere a los medios para que los productos Microsoft funcionen libre problemas en la infraestructura del Instituto y sus usuarios y que consisten en:

- **Actualización de Versiones del Licenciamiento**, refiere al derecho de contar con el acceso a las últimas versiones de los productos.
- **Parches y Updates**, son pequeñas mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos, puede referirse a código que se implementa para corregir un problema o bien, código que se genera para mitigar una amenaza.

B.-**Acceso a través de web** de los productos, documentación técnica y bases de conocimiento de éstos.

C.-**Servicios Premier**, El IMSS requiere el servicio de Soporte Premier que permita mantener y soportar una operación estable de la plataforma Microsoft; para brindar mejores niveles de servicio a los usuarios de las tecnologías de información, considerando tener la plataforma actualizada y operando bajo las mejores prácticas de operación de TI.

A. El Soporte Técnico Premier deberá considerar los siguientes componentes:

1.1) **Administración de Cuenta del Soporte.** El IMSS requiere que los Servicios de Soporte cuenten con un recurso que le ayude a la coordinación entre el IMSS y los servicios a contratar. Dicho recurso deberá realizar las siguientes actividades:

- Ser el vocero de Microsoft para el IMSS
- Facilitar los requerimientos del Instituto como: Talleres, Soporte de Resolución de Problemas y Asistencia de Soporte.
- Ser el punto de entrega de información del servicio de soporte.
- Facilitar y planificar el uso de los recursos de soporte.



- Reportar el estado de los servicios de soporte contratados
 - Administración de escalamientos de los casos de soporte hasta su resolución
- 1.2) **Talleres.** El objetivo de los Talleres es proporcionar al IMSS información técnica proactiva para ayudarle en el diseño, desarrollo o implementación de tecnologías Microsoft.
- 1.3) **Soporte de Resolución de Problemas.** En caso de presentarse problemas en la operación de la tecnología, Microsoft deberá proporcionar la asistencia para problemas con síntomas específicos. El Soporte de Resolución de Problemas deberá estar disponible, 24 horas al día, 7 días a la semana. Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea. El Soporte de Resolución de Problemas puede incluir cualquier combinación de las siguientes:
- a. **Solicitud de Problema (Reparación de Interrupción).** En caso de existir problemas en el software Microsoft el Instituto podrá realizar una solicitud de soporte asistido de reparación de interrupción, el cual se define como un caso de soporte único y requiere de trabajo para resolverlo. Si es necesario, se realizará una visita en sitio y las horas empleadas deberán de considerarse dentro las horas contratadas por el IMSS.

El IMSS definirá el nivel inicial de gravedad previa consulta con el Proveedor, y el IMSS podrá solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento. Los grados de severidad y los tiempos de respuesta se enlistan a continuación:

Gravedad	Situación	Respuesta Esperada parte Nuestra	Su Respuesta Esperada
1 Solicitud vía telefónica únicamente	<ul style="list-style-type: none">• Impacto catastrófico sobre el negocio:• Pérdida total de un proceso crítico para su negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuarse razonablemente.• Requiere atención inmediata.	<ul style="list-style-type: none">• Respuesta a la 1ª llamada en 1 hora o menos.• Nuestros Recursos en Su sitio lo antes posible.• Esfuerzo continuo 24x7.• Escalamiento rápido en Microsoft a los equipos de Producto.• Notificación de Nuestros Ejecutivos Senior.	<ul style="list-style-type: none">• Notificación de Sus ejecutivos Senior en el sitio del cliente.• Asignación de recursos apropiados para mantener una atención continua 24x7.²• Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios.
A Solicitud vía telefónica únicamente	<ul style="list-style-type: none">• Impacto crítico sobre el negocio:• Pérdida o degradación de servicios significativa.• Requiere atención en 1 hora.	<ul style="list-style-type: none">• Respuesta a la 1ª llamada en 1 hora o menos• Nuestros Recursos en Su sitio a solicitud.• Esfuerzo continuo 24x7.• Notificación de Nuestros Gerentes Senior.	<ul style="list-style-type: none">• Asignación de recursos apropiados para mantener una atención continua 24x7.²• Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios.• Notificación a la



Gravedad	Situación	Respuesta Esperada parte Nuestra	Su Respuesta Esperada
			Gerencia.
B Solicitud vía telefónica o vía Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto moderado sobre el negocio: • Pérdida o degradación de servicios moderada. Sin embargo, el trabajo puede continuar razonablemente, pero en forma degradada. • Requiere atención en 2 Horas Laborales.¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1ª llamada en 2 horas o menos. • Trabajo durante Horas Laborales¹ únicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos apropiados para mantener un esfuerzo continuo durante Horas Laborales¹. • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambio en 4 Horas Laborales¹.
C Solicitud vía telefónica o vía Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto mínimo sobre el negocio: • Sustancialmente funcionando sin impedimentos o con impedimentos menores en los servicios. • Requiere atención en el término de 4 Horas Laborales¹. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1ª llamada en 4 horas o menos • Trabajo durante Horas Laborales únicamente¹. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información precisa del contacto responsable de incidente • Respuesta en el término de 24 horas.

1.4) **Asistencia de Soporte.** El IMSS requiere la Asistencia de Soporte que le brinde de la asesoría y orientación de corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Soporte de Resolución de Problemas, así como para consultas de asistencia para diseño, desarrollo e implementación. Su Recurso de Servicios trabajará con el IMSS para determinar sus necesidades específicas de Asistencia de Soporte.

Los tipos de Asistencia de Soporte que se requieren son:

a. Asistencia de Soporte de Infraestructura.

La Asistencia de Soporte de Infraestructura incluye asesoría informal, orientación y transferencia de conocimientos con el propósito de ayudar al IMSS a implementar las tecnologías Microsoft en forma tal que se eviten los casos comunes de soporte y se reduzca la posibilidad de interrupciones del sistema.

b. Revisiones de la Infraestructura.

Una revisión es una evaluación de un sistema, aplicación o arquitectura específicos para tratar casos de diseño, desarrollo, implementación y soporte para implementaciones de tecnologías Microsoft actuales o planificadas. Cada revisión se configura y estima en forma individual antes de programar los recursos, y se prepara un reporte escrito para documentar los hallazgos y recomendaciones.

c. Asistencia de Soporte de Desarrollo.



La Asistencia de Soporte de Desarrollo ayudará al IMSS en Su creación y desarrollo de aplicaciones internas en la plataforma Microsoft que integren tecnologías Microsoft. La Asistencia de Soporte de Desarrollo se especializa en herramientas y tecnologías de desarrollo Microsoft.

- 1.5) **Servicios de Información.** El IMSS requiere de la información técnica sobre los productos Microsoft y herramientas de soporte que le ayudarán a implementar y operar los productos Microsoft de una manera más eficiente y eficaz.
- 1.6) **Servicios Adicionales.** El IMSS puede solicitar en cualquier momento cambios o adiciones a los servicios de soporte que inicialmente contrate; considerando un cambio de alcance de soporte técnico. Lo anterior está sujeto a la disponibilidad y aceptación por parte del proveedor; mediante la formalización de un convenio modificatorio.

El IMSS requiere soluciones basadas en la tecnología Microsoft orientadas a habilitar y soportar aquellos procesos de negocios para ayudar al IMSS a alcanzar su potencial a través de la adopción acelerada y el uso productivo de la tecnología; así como para maximizar la inversión de su licenciamiento.

Consideraciones del Soporte Técnico Premier

- a) Todos los servicios se suministrarán en las ubicaciones del IMSS en México, D.F.
- b) Microsoft prestará el soporte para todas las versiones de los productos Microsoft lanzadas al mercado y generalmente disponibles, a menos que se disponga de otra forma en el contrato.
- c) No se solicitará soporte para productos que se encuentran en una fase anterior a su lanzamiento al mercado.
- d) A solicitud del IMSS, Microsoft podrá acceder a su sistema por medio de una llamada remota para analizar problemas. El personal de Microsoft solamente accederá a los sistemas autorizados por el IMSS. Microsoft puede proporcionarle software para ayudarle en el diagnóstico y/o solución de problemas.
- e) Se fijaran las expectativas de actividades, entregables de los especialistas que se requieran para dar atención a los requerimientos del IMSS relativos al Soporte a la plataforma Microsoft; de común acuerdo con el responsable del Soporte por parte de Microsoft y su contraparte en el IMSS; a través de la formalización del plan de entrega del Soporte; que se acordará al inicio del contrato; en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de firma del contrato.
- f) El IMSS proveerá de espacios de trabajo suficientes para los recursos Microsoft que se hayan comprometido en el plan de entrega del Soporte, así como conexión a Internet, acceso a impresora y extensión telefónica.

efil

My

ANEXOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

ANEXO 1

• **Vigencia del Soporte Premier:**

El Servicio de Soporte Premier será contratado por el Instituto por una anualidad, la anualidad inicia a partir de la firma del contrato y vence 12 meses después.

• **Servicios de Soporte requeridos:**

Las cantidades enumeradas en la tabla siguiente representan la cantidad de servicios requeridos por el IMSS, para su uso durante 1 año.

Para cubrir las necesidades de Soporte Premier para la operación de la tecnología Microsoft desplegada en el IMSS, se requieren contratar 2 programas de soporte:

1.- Soporte a la Infraestructura				
Paquete Premier	Asistencia de Soporte	Resolución de problemas	Gestión del soporte	Total de Horas
Premier Plus 2	400	400	1200	2000
Add-On	4838	100	464	5402
Totales	5238	500	1664	7402
2.- Soporte al Desarrollo				
Paquete Premier	Asistencia de Soporte	Resolución de problemas	Gestión del soporte	Total de Horas
Premier Plus 2	400	400	1200	2000
Add-On	4838	100	464	5402
Totales	5238	500	1664	7402
Totales anuales:	10476	1000	3328	14804

efil

14



a) Soporte a la Infraestructura

Este programa de Soporte se empelará principalmente para que Microsoft facilite la operación, monitoreo y soporte a la tecnología Microsoft desplegada en el IMSS relacionada principalmente con:

- Infraestructura (Directorio activo, Exchange, Sistemas Operativos Microsoft)
- Forefront
- SQL (Infraestructura)
- SharePoint

El recurso asignado por Microsoft para administrar este programa de soporte junto con su contraparte en el IMSS establecerá un plan de entrega del soporte de manera específica donde se detallará el uso preciso de este programa; así mismo se establecerán de común acuerdo las condiciones de satisfacción (COS) del IMSS con respecto al otorgamiento de este servicio.

Para cubrir el plan de soporte que se establezca, Microsoft incorporará los recursos necesarios para el IMSS; considerando que el Administrador del programa por parte de Microsoft (TAM – Technical Account Manager) puede entregar anualmente hasta 1664 horas; y el resto de los especialistas pueden entregar anualmente hasta 634 horas cada uno; teniendo como limitante las horas contratadas.

b) Soporte al desarrollo

Este programa de Soporte se empelará principalmente para que Microsoft facilite la operación, monitoreo y soporte a la tecnología Microsoft desplegada en el IMSS relacionada principalmente con:

- Soporte a aplicaciones
- SQL
- Aplicaciones médicas
- Business Intelligence

El recurso asignado por Microsoft para administrar este programa de soporte junto con su contraparte en el IMSS establecerá un plan de entrega del soporte de manera específica donde se detallará el uso preciso de este programa; así mismo se establecerán de común acuerdo las condiciones de satisfacción (COS) del IMSS con respecto al otorgamiento de este servicio.

Para cubrir el plan de servicio que se establezca, Microsoft incorporará los recursos necesarios para el IMSS; considerando que el Administrador del programa por parte de Microsoft (TAM – Technical Account Manager) puede entregar anualmente hasta 1664 horas; y el resto de los especialistas pueden entregar anualmente hasta 634 horas cada uno; teniendo como limitante las horas contratadas.

efil

M

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATO

YAPOYO TECNICO

Página 9 de 11 00022



D. Soporte Proactivo

El IMSS requiere soluciones basadas en la tecnología Microsoft orientadas a habilitar y soportar aquellos procesos de negocios para ayudar al IMSS a alcanzar su potencial a través de la adopción acelerada y el uso productivo de la tecnología; así como para maximizar la inversión de su licenciamiento.

Alcance del Soporte Proactivo.

Para la contratación de Soporte Proactivo, el IMSS requiere contratar **9,238** horas de soporte proactivo, que deberán ser ejecutadas a partir de la firma del contrato y hasta 12 meses después.

El proceso para devengar este Soporte Proactivo se realizará mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto; con base en estos requerimientos, Microsoft desarrollará una propuesta de solución tras el recibimiento de una Solicitud de Soporte Proactivo por parte del Instituto según el formato de Solicitud de Soporte Proactivo.

La propuesta de Microsoft deberá contener por lo menos la siguiente información:

- **Objetivo.** El objetivo se refiere a que queremos lograr con la implementación de esa propuesta, de acuerdo a nuestro entendimiento de los requerimientos.
- **Alcances.** Hasta dónde se abarcará dentro del proyecto; que actividades están incluidas como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto.
- **Tiempo estimado de desarrollo del proyecto.** Es la duración estimada del proyecto. El proyecto puede ser dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá una duración específica que será estimada.
- **Monto a devengarse del apartado.** Es el monto específico de inversión estimado para el proyecto. Este monto puede representarse en horas o en dólares americanos.

Con base en dicha propuesta, el IMSS aprobará el uso del apartado de horas para el proyecto y se procederá a firmar una Orden de Trabajo provista por Microsoft.

El número de horas de Soporte Proactivo será el establecido en la Orden de Trabajo.

efil

my

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

ANEXO 1

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Formato de Solicitud de Soporte Proactivo

IMSS

SOLICITUD DE SOPORTE PROACTIVO MICROSOFT

Unidad Administrativa: _____

Nombre del Proyecto: _____

Descripción del Proyecto:

Justificación:

Fecha de Inicio: _____ Fecha de Terminación: _____

Nombre y firma del Responsable de la Unidad Solicitante

efil
m

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
VAPOYO TECNICO

1. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

Licencia de uso irrestricto de productos Microsoft que incluya el derecho de uso irrestricto del software Microsoft así como los servicios de soporte técnico premier y proactivo que coadyuven y faciliten las actividades del personal y de los objetivos del mismo Instituto, contratando para este fin, este servicio con la empresa Microsoft Licensing G.P. por el periodo del 1° de enero de 2011 y hasta el 31 de diciembre de 2011.

Se debe de entender como "Licencia de uso irrestricto de productos Microsoft" al derecho de uso no perpetuo, no exclusivo, no cedible y libre de regalías que otorga el Fabricante al Instituto para utilizar el software de Microsoft, el cual solamente podrá ser utilizado por y para el Instituto, en los equipos que éste designe y sin que puedan ser transferidos en forma alguna y por ningún medio a otro tercero.

Se debe de entender por "Software" al conjunto de programas, procedimientos, instrucciones, documentación y reglas para ejecutar ciertas tareas en un sistema de cómputo.

2. ESPECIFICACIONES

2.1.-Alcance de la Contratación

El Instituto, consciente de la importancia que representa mantener un esquema operativo óptimo, ha procurado que los equipos y productos que se adquieran, conlleven lo mejor de las tecnologías informáticas existentes en el mercado Internacional, con la finalidad de incrementar la productividad dentro del IMSS. Derivado de esto, de la necesidad de contar con una plataforma tecnológica y de desarrollo de las soluciones informáticas para la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, así como cumplir con la estrategia tecnológica que refuerce la arquitectura de la infraestructura en que se basan los servicios proporcionados por esta Dirección, ésta cuenta con una importante base instalada de productos Microsoft.

En consecuencia, es necesario alinear las adquisiciones de la Tecnología de Información del Instituto sobre dicha plataforma, a fin de mantenerla actualizada y se opere de manera oportuna, eficiente y con la calidad suficiente para mantener los niveles operativos requeridos.

Es por ello que este año se desea contratar la licencia de uso irrestricto de los productos de software Microsoft y el Soporte Técnico Premier y Proactivo en la Modalidad de "Licencia de Uso Irrestricto de Software Microsoft y el Soporte Premier y Proactivo" para la Plataforma Microsoft.

La selección del procedimiento de adquisición para lo anteriormente expuesto se fundamenta y motiva en criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez que asegure las mejores condiciones para El Instituto.

Para coadyuvar y facilitar las labores del personal del Instituto a nivel nacional, se requiere del licenciamiento irrestricto de software y servicios de la marca Microsoft.

Por lo anterior, el IMSS requiere un esquema de licenciamiento flexible, que permita mantener regularizado los programas de cómputo que utiliza y que le permite la actualización a nuevas versiones durante la vigencia del acuerdo.

El alcance de los servicios debe incluir:

- A. **Licencia de uso irrestricto de software Microsoft.** Se refiere al uso ilimitado de los programas de Microsoft para su uso en computadoras personales, laptops y servidores, los cuales permitirán la continuidad de la operación diaria del Instituto. Este deberá ser bajo un esquema de suscripción por un año el cual no contempla la propiedad de la licencia por parte del Instituto al finalizar el contrato.

Los programas de cómputo, entre otros, que deben ser incluidos son los siguientes:

Aplicaciones de Escritorio:

- Actualización al sistema operativo Windows para computadoras personales y laptops
- Office Professional
- Project Professional
- Visio Professional
- Licencia de acceso a servidores como: Exchange Server, Windows Server, Sharepoint Server, Forefront, Dynamics CRM, entre otros.

Sistemas Operativos y Servidores:

- Windows Server Standard
- Windows Server Enterprise
- SQL Server Enterprise
- SQL Server Standard
- Exchange Server Enterprise
- Sharepoint Server
- Office Communication Server
- Forefront Console
- Dynamics CRM

Herramientas de desarrollo:

- Visual Studio

Este licenciamiento y servicios se especifican a continuación:

Concepto	Cantidad
Derecho de Uso Irrestringido de Software Microsoft 1/1/2011 al 31/12/2011	
Derecho de Uso Irrestringido de Software Microsoft:	1
Soporte Técnico :	
Poliza de Premier Support	2
Soporte Técnico Proactivo (horas/hombre)	9,238

El alcance de los servicios debe incluir:

A.-Mantenimiento al Licenciamiento el cual refiere a los medios para que los productos Microsoft funcionen libre problemas en la infraestructura del Instituto y sus usuarios y que consisten en:

- **Actualización de Versiones del Licenciamiento**, refiere al derecho de contar con el acceso a las últimas versiones de los productos.
- **Parches y Updates**, son pequeñas mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos, puede referirse a código que se implementa para corregir un problema o bien, código que se genera para mitigar una amenaza.

B.-Acceso a través de web de los productos, documentación técnica y bases de conocimiento de éstos.

C.-Servicios Premier, El IMSS requiere el servicio de Soporte Premier que permita mantener y soportar una operación estable de la plataforma Microsoft; para brindar mejores niveles de servicio a los usuarios de las tecnologías de información, considerando tener la plataforma actualizada y operando bajo las mejores prácticas de operación de TI.

A. El Soporte Técnico Premier deberá considerar los siguientes componentes:

- 1.1) **Administración de Cuenta del Soporte.** El IMSS requiere que los Servicios de Soporte cuenten con un recurso que le ayude a la coordinación entre el IMSS y los servicios a contratar. Dicho recurso deberá realizar las siguientes actividades:
 - Ser el vocero de Microsoft para el IMSS
 - Facilitar los requerimientos del Instituto como: Talleres, Soporte de Resolución de Problemas y Asistencia de Soporte.
 - Ser el punto de entrega de información del servicio de soporte.
 - Facilitar y planificar el uso de los recursos de soporte
 - Reportar el estado de los servicios de soporte contratados
 - Administración de escalamientos de los casos de soporte hasta su resolución
- 1.2) **Talleres.** El objetivo de los Talleres es proporcionar al IMSS información técnica proactiva para ayudarle en el diseño, desarrollo o implementación de tecnologías Microsoft.
- 1.3) **Soporte de Resolución de Problemas.** En caso de presentarse problemas en la operación de la tecnología, Microsoft deberá proporcionar la asistencia para problemas con síntomas específicos. El Soporte de Resolución de Problemas deberá estar

disponible, 24 horas al día, 7 días a la semana. Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea. El Soporte de Resolución de Problemas puede incluir cualquier combinación de las siguientes:

- a. Solicitud de Problema (Reparación de Interrupción). En caso de existir problemas en el software Microsoft el Instituto podrá realizar una solicitud de soporte asistido de reparación de interrupción, el cual se define como un caso de soporte único y requiere de trabajo para resolverlo. Si es necesario, se realizará una visita en sitio y las horas empleadas deberán de considerarse dentro las horas contratadas por el IMSS.

El IMSS definirá el nivel inicial de gravedad previa consulta con el Proveedor, y el IMSS podrá solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento. Los grados de severidad y los tiempos de respuesta se enlistan a continuación:

Gravedad	Situación	Respuesta Esperada parte Nuestra	Su Respuesta Esperada
1 Solicitud vía telefónica únicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto catastrófico sobre el negocio: • Pérdida total de un proceso crítico para su negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuarse razonablemente. • Requiere atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1ª llamada en 1 hora o menos. • Nuestros Recursos en Su sitio lo antes posible. • Esfuerzo continuo 24x7. • Escalamiento rápido en Microsoft a los equipos de Producto. • Notificación de Nuestros Ejecutivos Senior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación de Sus ejecutivos Senior en el sitio del cliente. • Asignación de recursos apropiados para mantener una atención continua 24x7.² • Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios.
A Solicitud vía telefónica únicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto crítico sobre el negocio: • Pérdida o degradación de servicios significativa. • Requiere atención en 1 hora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1ª llamada en 1 hora o menos • Nuestros Recursos en Su sitio a solicitud. • Esfuerzo continuo 24x7. • Notificación de Nuestros Gerentes Senior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos apropiados para mantener una atención continua 24x7.² • Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios. • Notificación a la Gerencia.
B Solicitud vía telefónica o vía Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto moderado sobre el negocio: • Pérdida o degradación de servicios moderada. Sin embargo, el trabajo puede continuar razonablemente, pero en forma degradada. • Requiere atención en 2 Horas Laborales.¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1ª llamada en 2 horas o menos. • Trabajo durante Horas Laborales¹ únicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos apropiados para mantener un esfuerzo continuo durante Horas Laborales¹. • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambio en 4 Horas Laborales¹.
C	• Impacto mínimo sobre el	• Respuesta a la 1ª llamada	• Información precisa

Gravedad	Situación	Respuesta Esperada parte Nuestra	Su Respuesta Esperada
Solicitud vía telefónica o vía Internet	negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Sustancialmente funcionando sin impedimentos o con impedimentos menores en los servicios. • Requiere atención en el término de 4 Horas Laborales¹. 	en 4 horas o menos <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo durante Horas Laborales únicamente¹. 	del contacto responsable de incidente <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta en el término de 24 horas.

1.4) **Asistencia de Soporte.** El IMSS requiere la Asistencia de Soporte que le brinde de la asesoría y orientación de corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Soporte de Resolución de Problemas, así como para consultas de asistencia para diseño, desarrollo e implementación. Su Recurso de Servicios trabajará con el IMSS para determinar sus necesidades específicas de Asistencia de Soporte.

Los tipos de Asistencia de Soporte que se requieren son:

a. Asistencia de Soporte de Infraestructura.

La Asistencia de Soporte de Infraestructura incluye asesoría informal, orientación y transferencia de conocimientos con el propósito de ayudar al IMSS a implementar las tecnologías Microsoft en forma tal que se eviten los casos comunes de soporte y se reduzca la posibilidad de interrupciones del sistema.

b. Revisiones de la Infraestructura.

Una revisión es una evaluación de un sistema, aplicación o arquitectura específicos para tratar casos de diseño, desarrollo, implementación y soporte para implementaciones de tecnologías Microsoft actuales o planificadas. Cada revisión se configura y estima en forma individual antes de programar los recursos, y se prepara un reporte escrito para documentar los hallazgos y recomendaciones.

c. Asistencia de Soporte de Desarrollo.

La Asistencia de Soporte de Desarrollo ayudará al IMSS en Su creación y desarrollo de aplicaciones internas en la plataforma Microsoft que integren tecnologías Microsoft. La Asistencia de Soporte de Desarrollo se especializa en herramientas y tecnologías de desarrollo Microsoft.

1.5) **Servicios de Información.** El IMSS requiere de la información técnica sobre los productos Microsoft y herramientas de soporte que le ayudarán a implementar y operar los productos Microsoft de una manera más eficiente y eficaz.

1.6) **Servicios Adicionales.** El IMSS puede solicitar en cualquier momento cambios o adiciones a los servicios de soporte que inicialmente contrate; considerando un cambio de alcance de soporte técnico. Lo anterior está sujeto a la disponibilidad y aceptación por parte del proveedor; mediante la formalización de un convenio modificatorio.

El IMSS requiere soluciones basadas en la tecnología Microsoft orientadas a habilitar y soportar aquellos procesos de negocios para ayudar al IMSS a alcanzar su potencial a través de la adopción acelerada y el uso productivo de la tecnología; así como para maximizar la inversión de su licenciamiento.

Consideraciones del Soporte Técnico Premier

- Todos los servicios se suministrarán en las ubicaciones del IMSS en México, D.F.
- Microsoft prestará el soporte para todas las versiones de los productos Microsoft lanzadas al mercado y generalmente disponibles, a menos que se disponga de otra forma en el contrato.
- No se solicitará soporte para productos que se encuentran en una fase anterior a su lanzamiento al mercado.
- A solicitud del IMSS, Microsoft podrá acceder a su sistema por medio de una llamada remota para analizar problemas. El personal de Microsoft solamente accederá a los sistemas autorizados por el IMSS. Microsoft puede proporcionarle software para ayudarle en el diagnóstico y/o solución de problemas.
- Se fijaran las expectativas de actividades, entregables de los especialistas que se requieran para dar atención a los requerimientos del IMSS relativos al Soporte a la plataforma Microsoft; de común acuerdo con el responsable del Soporte por parte de Microsoft y su contraparte en el IMSS; a través de la formalización del plan de entrega del Soporte; que se acordará al inicio del contrato; en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de firma del contrato.
- El IMSS proveerá de espacios de trabajo suficientes para los recursos Microsoft que se hayan comprometido en el plan de entrega del Soporte, así como conexión a Internet, acceso a impresora y extensión telefónica.

• Vigencia del Soporte Premier:

El Servicio de Soporte Premier será contratado por el Instituto por una anualidad, la anualidad inicia a partir de la firma del contrato y vence 12 meses después.

• Servicios de Soporte requeridos:

Las cantidades enumeradas en la tabla siguiente representan la cantidad de servicios requeridos por el IMSS, para su uso durante 1 año.

Para cubrir las necesidades de Soporte Premier para la operación de la tecnología Microsoft desplegada en el IMSS, se requieren contratar 2 programas de soporte:

1.- Soporte a la Infraestructura				
Paquete Premier	Asistencia de Soporte	Resolución de problemas	Gestión del soporte	Total de Horas
Premier Plus 2	400	400	1200	2000
Add-On	4838	100	464	5402
Totales	5238	500	1664	7402
2.- Soporte al Desarrollo				
Paquete Premier	Asistencia de Soporte	Resolución de problemas	Gestión del soporte	Total de Horas
Premier Plus 2	400	400	1200	2000
Add-On	4838	100	464	5402
Totales	5238	500	1664	7402
Totales anuales:	10476	1000	3328	14804

ANEXOS

00051

DIVISION DE CONTRATO

Y APOYO TECNICO

a) Soporte a la Infraestructura

Este programa de Soporte se empelará principalmente para que Microsoft facilite la operación, monitoreo y soporte a la tecnología Microsoft desplegada en el IMSS relacionada principalmente con:

- Infraestructura (Directorio activo, Exchange, Sistemas Operativos Microsoft)
- Forefront
- SQL (Infraestructura)
- SharePoint

El recurso asignado por Microsoft para administrar este programa de soporte junto con su contraparte en el IMSS establecerá un plan de entrega del soporte de manera específica donde se detallará el uso preciso de este programa; así mismo se establecerán de común acuerdo las condiciones de satisfacción (COS) del IMSS con respecto al otorgamiento de este servicio.

Para cubrir el plan de soporte que se establezca, Microsoft incorporará los recursos necesarios para el IMSS; considerando que el Administrador del programa por parte de Microsoft (TAM - Technical Account Manager) puede entregar anualmente hasta 1664 horas; y el resto de los especialistas pueden entregar anualmente hasta 634 horas cada uno; teniendo como limitante las horas contratadas.

b) Soporte al desarrollo

Este programa de Soporte se empelará principalmente para que Microsoft facilite la operación, monitoreo y soporte a la tecnología Microsoft desplegada en el IMSS relacionada principalmente con:

- Soporte a aplicaciones
- SQL
- Aplicaciones médicas
- Business Intelligence

El recurso asignado por Microsoft para administrar este programa de soporte junto con su contraparte en el IMSS establecerá un plan de entrega del soporte de manera específica donde se detallará el uso preciso de este programa; así mismo se establecerán de común acuerdo las condiciones de satisfacción (COS) del IMSS con respecto al otorgamiento de este servicio.

Para cubrir el plan de servicio que se establezca, Microsoft incorporará los recursos necesarios para el IMSS; considerando que el Administrador del programa por parte de Microsoft (TAM - Technical Account Manager) puede entregar anualmente hasta 1664 horas; y el resto de los especialistas pueden entregar anualmente hasta 634 horas cada uno; teniendo como limitante las horas contratadas.

D. Soporte Proactivo

El IMSS requiere soluciones basadas en la tecnología Microsoft orientadas a habilitar y soportar aquellos procesos de negocios para ayudar al IMSS a alcanzar su potencial a través de la adopción acelerada y el uso productivo de la tecnología; así como para maximizar la inversión de su licenciamiento.

Alcance del Soporte Proactivo.

Para la contratación de Soporte Proactivo, el IMSS requiere contratar 9,238 horas de soporte proactivo, que deberán ser ejecutadas a partir de la firma del contrato y hasta 12 meses después.

El proceso para devengar este Soporte Proactivo se realizará mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto; con base en estos requerimientos, Microsoft desarrollará una propuesta de solución tras el recibimiento de una Solicitud de Soporte Proactivo por parte del Instituto según el formato de Solicitud de Soporte Proactivo.

La propuesta de Microsoft deberá contener por lo menos la siguiente información:

- **Objetivo.** El objetivo se refiere a que queremos lograr con la implementación de esa propuesta, de acuerdo a nuestro entendimiento de los requerimientos.
- **Alcances.** Hasta dónde se abarcará dentro del proyecto; que actividades están incluidas como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto.
- **Tiempo estimado de desarrollo del proyecto.** Es la duración estimada del proyecto. El proyecto puede ser dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá una duración específica que será estimada.
- **Monto a devengarse del apartado.** Es el monto específico de inversión estimado para el proyecto. Este monto puede representarse en horas o en dólares americanos.

Con base en dicha propuesta, el IMSS aprobará el uso del apartado de horas para el proyecto y se procederá a firmar una Orden de Trabajo provista por Microsoft.

El número de horas de Soporte Proactivo será el establecido en la Orden de Trabajo.

[Handwritten signature]

Formato de Solicitud de Soporte Proactivo

ANEXO 4

IMSS

SOLICITUD DE SOPORTE PROACTIVO MICROSOFT

Unidad Administrativa: _____

Nombre del Proyecto: _____

Descripción del Proyecto:

Justificación:

Fecha de Inicio: _____ Fecha de Terminación: _____

Nombre y firma del Responsable de la Unidad Solicitante

3. IDIOMA EN QUE SE PRESENTA LA PROPUESTA

Español

4. CONDICIONES DE LA LICENCIA DE USO IRRESTRICTO Y SOPORTE TECNICO

4.1 Periodo del servicio

La licencia de uso irrestricto de software y el soporte técnico premier y proactivo deberá proporcionarse a partir del 1° de enero de 2011 y hasta el 31 de diciembre de 2011

4.2 Entregables

El proveedor, deberá hacer entrega del certificado de la licencia de uso irrestricto de software Microsoft mismo que podrá ser accesado en una dirección en Internet que "El Proveedor" especifique en el Contrato, en un término máximo de 10 días hábiles, a partir de la fecha de firma del contrato.

El proveedor deberá entregar el acceso para descargar productos y actualizaciones en el sitio especificado en contrato, en un término máximo de 12 días hábiles, contados a partir de la fecha de firma del contrato

El Soporte Técnico Proactivo.- Para el caso de este soporte, se entregará al proveedor la solicitud de servicio correspondiente, el proveedor como respuesta entregará una orden de trabajo con el detalle del servicio acordado así como el período de ejecución del servicio.

El responsable de la autorización de la solicitud de servicio de Soporte Técnico Proactivo es la Coordinación de Administración de Infraestructura. El responsable de la aceptación de los servicios será el área solicitante de dicha solicitud de servicio. La ORDEN(ES) que emita el Instituto será entregada al PROVEEDOR en original, por fax, por correo electrónico o cualquier otro medio que en el futuro las partes convengan.

El Soporte Técnico Premier.- Para el caso de este soporte, el proveedor realizará una sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Kick-Off) en el Instituto, en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de firma del contrato. En este evento se formalizará el Plan de entrega de Soporte.

4.3 Lugar y plazo de entrega

El Proveedor se compromete a entregar lo especificado en el punto 4.2 así como los servicios en la División de Soporte Técnico y Seguridad informática dependiente de la Coordinación de Administración de Infraestructura sita en Toledo 21, 6° piso, Col. Juárez, México D.F.

5. CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO

Los precios ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato.

Los pagos deberán llevarse a cabo de la siguiente forma:

El Derecho de uso Irrestricto de Software por la cantidad de \$7,675,850.00 USD (Siete millones seiscientos setenta y cinco mil ochocientos cincuenta dólares americanos 00/100) se pagará en una sola exhibición una vez firmado el contrato y entregado a la Coordinación de Administración de Infraestructura, el certificado de la licencia de uso irrestricto de software Microsoft.

ANEXO 4

La forma de pago del Soporte Técnico Proactivo será de manera trimestral vencida de acuerdo a los servicios devengados.

La forma de pago del Soporte Técnico Premier será de manera trimestral vencida en 4 iguales, cada una por la cantidad de \$437,820.60 USD (Cuatrocientos treinta y siete mil ochocientos veinte dólares 60/100 USD); sin incluir IVA.

Los pagos se realizarán en dólares de los Estados Unidos América (U.S.D.), mediante transferencia internacional de fondos a la siguiente cuenta bancaria:

Beneficiario: Microsoft Licensing, GP
Banco: Bank of America
País donde reside la cuenta: Dallas, Texas, E.U.A.
Cuenta#: 3752072765
LockBox#: 848441
ABA#: 026009593
Swift Address: BOFAUS3N (USD\$)/ BOFAUS6S FX
Los precios se indican en dólares de los Estados Unidos de América.

Los pagos se efectuarán a la entrega de lo descrito en el presente documento, a los 20(veinte) días naturales posteriores a la entrega de la factura correspondiente, la cual deberá amparar el servicio o lo que le haya sido requerido al proveedor. Para estos efectos, el proveedor deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, cita en la calle de Durango No. 167, piso 3, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, D.F., en días y horas hábiles, 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. 06600, México, D.F., y R.F.C. IMS-421231-145, que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios, **documentación** que avale la entrega de los servicios a entera satisfacción del Instituto, avalada por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática de la Coordinación de Administración de Infraestructura de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS.

La entrega de la **documentación** para su revisión por parte de la Coordinación de Administración de Infraestructura deberá efectuarse en el Departamento Administrativo de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS ubicada en el edificio de Tokio N° 80, 5° piso, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F.

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.

- Original y Copia del contrato suscrito con el Instituto.
- Nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.
- En caso de que el proveedor acepte el o los pagos de su factura a través de transferencia electrónica intrabancaria, 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.

6. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

El proveedor, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, a favor del Instituto. La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 de la Ley.

6.1 Devolución de garantías

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

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

6.2 Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

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

ANEXOS

03057

7. PENAS CONVENCIONALES

En caso de que el proveedor no entregue el servicio o lo requerido dentro del plazo estipulado, el Instituto procederá conforme a lo establecido por el Artículo 53 de la LAASSP, así como a las modificaciones y adiciones al numeral 51 de la Políticas, Bases y Lineamientos vigentes, a la aplicación de una pena convencional a cargo del proveedor del 2.5% (dos punto cinco por ciento) diario, sobre el valor total de lo incumplido, sin considerar el IVA, por concepto de atraso en la entrega de los servicios hasta el cumplimiento de su totalidad. La pena nunca podrá exceder el 10% del valor total del contrato.

En su caso, cumplidos los extremos del artículo 54, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Instituto dará inicio al procedimiento de rescisión correspondiente.

Por ningún concepto, las penas convencionales establecidas en el punto anterior, podrán exceder del monto de la garantía, que está estipulada en 10%, de cumplimiento del contrato. Para efectos de calcular las penas convencionales, se considerará un valor del 100% del monto total del valor de lo incumplido, correspondiente a la entrega de los servicios descritos en el presente documento, con vigencia y por el periodo que resulte a partir del 1° enero y hasta el 31 de diciembre de 2011.

CONCEPTO	FECHA LIMITE	FÓRMULA
Entrega a la Coordinación de Administración de Infraestructura, el certificado de la licencia de uso Irrestringido de software Microsoft	Excediendo de los 10 días hábiles contados a partir de la fecha de firma del contrato	$PAE = (TA)(MT)(X) (2.5\%)$ donde: PAE= Pena por atraso en la entrega de los productos/servicios TA= Tiempo total de atraso transcurrido en la entrega del Certificado, considerando los días hábiles transcurridos, posteriores a los 10 días hábiles contados a partir de la fecha de firma del contrato. MT = Monto total correspondiente al Derecho de uso Irrestringido de Software X=Número total de productos/servicios no entregados en tiempo
Entrega del acceso para descargar productos y actualizaciones	Excediendo de los 12 días hábiles contados a partir de la fecha de firma del contrato	$PAE = (TA)(MT)(X) (2.5\%)$ donde: PAE= Pena por atraso en la entrega de los productos/servicios TA= Tiempo total de atraso, considerando los días hábiles transcurridos, posteriores al primer día hábil contado a partir de la fecha de firma del contrato. MT = Monto total del contrato X=Número total de productos no entregados en tiempo
Soporte Técnico Proactivo. Inicio de los trabajos indicados en la orden de trabajo.	Excediendo el plazo de inicio especificado en la orden de trabajo.	$PAE = (TA)(MT)(X) (2.5\%)$ donde: PAE= Pena por atraso en la entrega de los productos/servicios TA= Tiempo total de atraso, considerando los días hábiles transcurridos, posteriores a la fecha de inicio especificada en la orden de trabajo. MT = Monto a devengarse del apartado/proyecto X=Número total de productos/servicios no entregados en tiempo
Soporte Técnico Premier. Sesión de inicio de los trabajos de soporte premier (Plan de entrega del Soporte Premier).	Excediendo el plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha e firma del contrato.	$PAE = (TA)(MT)(X) (2.5\%)$ donde: PAE= Pena por atraso en la entrega de los productos/servicios TA= Tiempo total de atraso, considerando los días hábiles transcurridos, posteriores a los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de firma de contrato. MT = Monto total Anual del Soporte Técnico Premier X=Número total de productos no entregados en tiempo

8. DEDUCCIONES

Derivado de la importancia de mantener en producción los equipos a los que dará servicio la solución y con el fin de garantizar al Instituto un servicio de calidad, independientemente a lo establecido en las penas convencionales, en caso de incumplimiento parcial o deficiente de los servicios contenidos en el alcance, el proveedor se hará acreedor a las siguientes deducciones que nunca podrán exceder el 10% del monto total del contrato:

CONCEPTO	CRITERIO	FÓRMULA
Deducción por ausencia de solución contra malware al enviar muestras a los laboratorios del Fabricante para su análisis y desarrollo.	El proveedor tendrá un lapso máximo de 36 horas naturales para enviar la solución efectiva a la problemática del Instituto.	$DAS = (TA)(MMS)(X)$ donde: DAS= Deducción por atraso en el servicio TA= Tiempo total de atraso transcurrido en la solución efectiva contra malware, considerando las horas naturales transcurridas una vez excedidas las 36 horas en que el Instituto envió la muestra al fabricante. MMS = Monto Trimestral del servicio del contrato X=Porcentaje de deducción, en este caso 0.002% por hora natural de atraso. Esta Deducción nunca podrá exceder el 10% del monto total del contrato.
Deducción por atraso o inasistencia de los recursos que se asignen de acuerdo al plan de entrega del soporte Premier acordado.	Por hora hábil una vez excedidos 30 minutos de la primera hora dentro del horario comprendido en el plan de entrega de Soporte Premier	$DAS = (TA)(MMS)(X)$ donde: DAS= Deducción por atraso en el servicio TA= Tiempo total de atraso por inasistencia o atraso de los recursos que se asignen, considerando las horas hábiles transcurridas MMS = Monto Trimestral del servicio del contrato X=Porcentaje de deducción, en este caso 0.01% por hora hábil de atraso. Esta Deducción nunca podrá exceder el 10% del monto total del Soporte Premier.
Deducción por atraso en la entrega del Reporte Trimestral de Actividades	Por día hábil una vez excedidos los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al que se trate.	$DAS = (TA)(MMS)(X)$ donde: DAS= Deducción por atraso en el servicio TA= Tiempo total de atraso, considerando los días hábiles transcurridos MMS = Monto Trimestral del servicio del contrato X=Porcentaje de deducción, en este caso 0.1% por día hábil de atraso. Esta Deducción nunca podrá exceder el 10% del monto total del Soporte Premier.
Soporte Técnico Proactivo. Retraso en la entrega de los trabajos indicados en la orden de trabajo.	Excediendo la fecha de entrega de los trabajos indicados en la orden de trabajo.	$DAS = (TA)(MMS)(X)$ donde: DAS= Deducción por atraso en el servicio TA= Tiempo total de atraso, considerando los días hábiles transcurridos MMS = Monto a Devengarse en el apartado/proyecto X=Porcentaje de deducción, en este caso 0.5% por día hábil de atraso. Esta Deducción nunca podrá exceder el 10% del monto total del Soporte Proactivo.

El procedimiento a seguir para el caso de deductivas será el siguiente:

La Coordinación de Administración de infraestructura a través de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática computará el monto a deducir del importe pagado o a pagar al proveedor.

El área referida en el inciso anterior dará a conocer por escrito al proveedor el importe que debe ingresar al Instituto.

El proveedor en un término máximo de 10 días naturales debe presentarse ante el área Administrativa de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, a efecto de presentar su orden de ingreso por el importe correspondiente.

9. RESPONSABILIDADES

El proveedor se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar al Instituto y/o a terceros, con motivo de las obligaciones que se pacten en el instrumento jurídico que se llegue a celebrar, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

10. IMPUESTOS Y DERECHOS

Cada parte es única y exclusivamente responsable de dar cumplimiento, conforme a la legislación aplicable, a sus respectivas obligaciones fiscales a las que pueda dar lugar la celebración o la ejecución del contrato correspondiente.

11. CAUSALES DE RESICION DEL CONTRATO

- Cuando no entregue la póliza de garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
- Cuando se compruebe que el proveedor haya entregado los servicios con alcances o características distintas a las solicitadas.
- Cuando el proveedor incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato.
- Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el contrato y sus anexos.
- Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización del Instituto.
- Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio del proveedor.
- Si se hubiera agotado el monto límite de la aplicación de las penas convencionales.
- Cuando de manera reiterativa y constante el proveedor sea sancionado por parte del Instituto con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona al Instituto y con ello se afecten los intereses del Instituto.
- Si se sitúa en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

12. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO

El Instituto podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el (los) contrato(s) que, en su caso, sea(n) adjudicado(s) con motivo del procedimiento de adjudicación directa, 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.

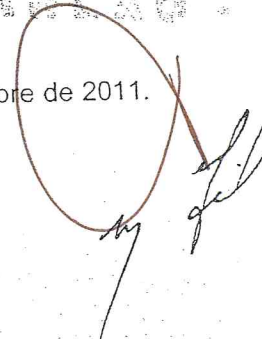
13. LEYES APLICABLES

El fabricante y el Instituto se someterán a las leyes federales y tribunales mexicanos.

ANEXO 4

14. VIGENCIA

La vigencia del contrato será a partir del 1° de enero y hasta el 31 de diciembre de 2011.



ANEXOS

00061



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 3

“PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA Y CUADRO DE
ADJUDICACIÓN DE FALLO”



ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 30 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXO 5

Microsoft

**Propuesta de
Licencias de Derechos de Uso
Irrestricto de Productos de
Software Microsoft
y
Soporte Técnico
Microsoft**

Preparada para:
Instituto Mexicano del Seguro Social
30 de noviembre de 2010

Confidencial

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO



**Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente**

Asunto: Propuesta de Contratación de Licencias de Derecho de Uso Irrestringido de Productos de Software Microsoft y Soporte Técnico Microsoft

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

El presente documento se expide con carácter descriptivo respecto de los derechos que de manera exclusiva exporta Microsoft Licensing, G.P. respecto de productos de software Microsoft.

La licencia de derechos de uso irrestringido de productos de software Microsoft derivada de la presente propuesta, estará sujeta a los términos y condiciones que las partes establezcan en el contrato respectivo, por lo que dicho contrato y sus anexos representarán la totalidad del acuerdo de licenciamiento. Para tales efectos se adjunta a la presente propuesta en el Anexo 1: los Derechos de Uso de Licencias, en el Anexo 2: la Hoja de Precios del Cliente, en el Anexo 3: el formato de factura y en el Anexo 4: el Soporte Técnico Premier y Proactivo; los anexos antes mencionados forman parte integral de la presente propuesta y del contrato correspondiente.

Condiciones adicionales, relevantes y determinantes de la presente propuesta. De contar con su amable consideración, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- La presente propuesta describe el detalle de los productos materia del licenciamiento correspondiente, en las cantidades solicitadas por el IMSS. Los descriptivos del tipo de licencias aplicables a la presente propuesta se adjuntan a la presente en el Anexo 2 (Hoja de Precios al Cliente).
- El importe de los Derechos de Uso Irrestringido de Software es de **USD\$7'675,850.00** (Siete millones seiscientos setenta y cinco mil ochocientos cincuenta dólares 00/100 USD).
- El importe por el Soporte Técnico Premier es de **USD\$1'751,282.40** (Un millón setecientos cincuenta y un mil doscientos ochenta y dos dólares 40/100 USD).
- El importe por el Soporte Técnico Proactivo asciende a la cantidad de **USD\$1'247,130.00** (Un millón doscientos cuarenta y siete mil ciento treinta dólares 00/100 USD).
- A continuación se presente el detalle de la presente propuesta:

Confidencial

Microsoft

Concepto	Precio Unitario USD	Cantidad	Precio Total USD
Derecho de Uso Irrestringido de Software Microsoft 1/1/2011 al 31/12/2011			
Derecho de Uso Irrestringido de Software Microsoft:	\$ 7,675,850.00	1	\$ 7,675,850.00

Soporte Técnico:

Poliza de Premier Support	\$ 875,641.20	2	\$ 1,751,282.40
Soporte Técnico Proactivo	\$ 135.00	9,238	\$ 1,247,130.00

- La forma de pago del monto correspondiente al Derecho de uso Irrestringido de Software es pagadero en una sola exhibición dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que la factura se presente para su cobro en formato similar al que se incluye en el **Anexo 3** y conforme a los términos y condiciones que se establezcan en el contrato correspondiente.
- La forma de facturación del Soporte Técnico Proactivo será de manera trimestral vencida de acuerdo a los servicios devengados.
- La forma de facturación del Soporte Técnico Premier será de manera trimestral vencida en 4 iguales cada una de **USD\$437,820.60** (Cuatrocientos treinta y siete mil ochocientos veinte dólares 60/100 USD).
- Los precios se indican en dólares de los Estados Unidos de América, y podrán cubrirse en dicha moneda o en moneda nacional según lo dispuesto por el artículo 8 de la Ley Monetaria.
- Todo pago por facturas expedidas por Microsoft Licensing, G.P. deberá realizarse única y exclusivamente mediante transferencia internacional de fondos a la siguiente cuenta bancaria (salvo que Microsoft Licensing, G.P. indicara en su oportunidad otra cuenta por escrito):

Beneficiario/Beneficiary: Microsoft Licensing, GP

Banco/Bank: Bank of America

País donde reside la cuenta/Country: Dallas, Texas, E.U.A.

Cuenta/Account #: 3752072765

LockBox#: 848441

ABA#: 026009593

Swift Address: BOFAUS3N (USD\$)

- Microsoft Licensing, G.P. es una sociedad estadounidense sin residencia ni establecimiento en México, y no es contribuyente en México. Microsoft Licensing GP tiene su domicilio en 6100 Neil Road, Suite 100, Reno, Nevada, 89511, Estados Unidos de América, y tributa en dicho país bajo el registro fiscal TIN: 88-0443249.
- Cada parte es responsable exclusiva del cumplimiento de sus respectivas obligaciones fiscales.

Confidencial

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO



- Los derechos de uso de software irrestricto incluyendo sus actualizaciones han sido calculados desde el 1 de enero de 2011 y hasta el 31 de diciembre de 2011.
- Este documento tiene efectos descriptivos exclusivamente, no es vinculatorio ni establece acuerdo alguno entre las partes y podrá ser reemplazado en cualquier momento por Microsoft Licensing, G.P. una vez vencida la presente propuesta.
- La presente propuesta tendrá una vigencia de 30 días contados a partir de su fecha de firma.

Sin más por el momento, quedamos a sus órdenes.

Atentamente,

Microsoft Licensing, G.P.

Por: Alejandro Martínez Ramos
Apoderado

Fecha de firma: 30 de noviembre de 2010

Confidencial

ANEXO 2

Hoja de Precios (*Customer Price Sheet*)

A continuación se presentan la Hoja de Precios
(*Customer Price Sheet*)

Microsoft Volume Licensing - Customer Price Sheet

Final Pricing

MICROSOFT INFORMATION		Channel Partner Information	
Enrollment Customer Information Enrollment Customer Name: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL Number Of Employees: 31850 Street Address 1: REFORMA 476 Street Address 2: JUAREZ Street Address 3: City, State/Province: CUAUHTEMOC, Distrito Federal Postal Code: 06600 Country: Mexico Phone: +5255-5553-3152 Fax: +5255-5553-3152 Contact Name: Vicente Manuel Gil Zepeda Contact Email: vicente.gil@imss.gob.mx		Enrollment Information Date: 12/16/2010 Microsoft Contact Name: Ariel Hernandez Alabat Phone Number: +52-55-52672230 Fax Number: +52-55-52672230 E-mail Address: arielh@microsoft.com Enrollment Number:	
Program Type: Direct Enterprise Unrestricted Access Subscription Payment Schedule: Annual Billing Currency: US Dollar Term Of Agreement: 1 Year Proposal ID: 003-E3-2010-0125231 Opportunity ID: I-152QZHP CTM (BD) - LRA		Street Address 1: PATRIOTISMO #8 101 Street Address 2: HIPODROMO CONDESA Street Address 3: City, State/Province: CUAUHTEMOC, DISTRITO FEDERAL Postal Code: 06400 Country: Mexico Phone: (52555) 273-2903 Fax: (52555) 273-2903 Contact Name: MARIA TERESA PEREDA AGUILAR Contact Email: teresa.aguilar@datavision.com.mx	

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

E3 v03.40.03.0000 [003-E3-2010-0125231]
BOGM0;BDGM0;BV0;E0;BE0;BM0;BDSLO;BL0;BD1;R0;Y0;G0;B1

7d8bb740-2416-4306-9eaa-2baa8bffd9d3
Page 1 of 4

84

NOTES:

Note 1: The Customer Price Sheet is **confidential** between the licensing Microsoft Affiliate and the customer. However, the customer must provide the signed final price sheet to the software advisor the customer designated on its enrollment. The software advisor will in turn submit the price sheet along with the complete and signed enrollment to the Microsoft Affiliate to process for billing.

Note 2: Unless set out otherwise in this Customer Price Sheet, we will invoice you in total upon our acceptance of your enrollment, and thereafter on the anniversary of your Enterprise Subscription Enrollment if the order is received in advance or upon acceptance of order if received after the anniversary.

Note 3: **Microsoft Support Services** Declining purchase of Premier Services may result in additional risk exposure to your IT environment including potential downtime, compatibility/integration issues, and poor end user experiences resulting from a less optimized environment with Microsoft software. Microsoft Enterprise Customers who purchase Premier Support exhibit significantly higher satisfaction rates with our Software and are better able to maximize their returns on investment through a managed support relationship with proactive and reactive support services.

[] Customer acknowledges that Microsoft Premier Support is not included in this Enterprise Agreement because no Premier Support SKUs are listed on this Price Sheet.

Note 4: Annual Enterprise Price Per Employee is calculated by taking the Total of the Enterprise Product Year 1 payments and dividing by the number of employees.

Note 5: Average Annual Price Per Employee is calculated by taking the Total Year 1 payments divided by the number of employees.

Note 6: The purchase of Services for which Customer is invoiced under these terms and conditions is strictly at Customer's option. Customer understands that there is no obligation to purchase Services from Microsoft. Customer further understands that the price of Services purchased from Microsoft is the same regardless of whether Customer chooses to license Microsoft software under Customer's Enterprise Agreement or through any other Microsoft Services channel.

Note 7: The price level is determined by the Number of Desktops specified in the section above. The following are the price levels set by Microsoft

Number of Desktops/Users	Price Level
250 to 2,399	A
2,400 to 5,999	B
6,000 to 14,999	C
15,000 and above	D

ANEXO 003085
VISION DE CONTRATO
YAPOYO TECNICO

ANEXO 5

ANEXOS

5

E3 v03.40.03.0000 [003-E3-2010-0125231]
BOGM0;BDGM0;BV0;E0;BE0;BMO;BDLS0;BL0;BD1;R0;Y0;G0;B17d8bb740-2416-4306-9eaa-2baa8bfd9d3
Page 3 of 4

SECTION 1

SECTION 1						
Pricing & Usage Year 1	Product Description	Part Number(SKU)	Enterprise Products	Net Unit Price(USD)	License Quantity	Usage Country
			Additional Products			
	EntDsktpwMDOOP ALING LicSAPk MVL	M7D-00005			31,850	Mexico
	PricPro ALING LicSAPk MVL wIPrjctSvrCAL	H30-00237				Mexico
	VisioPro ALING LicSAPk MVL	D87-01057				Mexico
	BitlkSvrEnt ALING LicSAPk MVL IPProc	F52-00379				Mexico
	ExchgSvrEnt ALING LicSAPk MVL	395-02412				Mexico
	FrmtdtntyMgr ALING LicSAPk MVL	7VC-00117				Mexico
	FaFmUAGSvr ALING LicSAPk MVL	350-00085				Mexico
	OCSent ALING LicSAPk MVL	KPA-00249				Mexico
	PricSvr ALING LicSAPk MVL	H22-00479				Mexico
	SharePointIntntrSiteSvrEnt ALING LicSAPk MVL	CKF-00298				Mexico
	SQLSvrDatactr ALING LicSAPk MVL IPProc	H04-00232				Mexico
	SQLSvrEnt ALING LicSAPk MVL	USD-00418				Mexico
	SQLSvrStd ALING LicSAPk MVL	810-04764				Mexico
	SysCtrMgmtSiteEnt ALING LicSAPk MVL	228-04437				Mexico
	VSTeamFndtnSvr ALING LicSAPk MVL	MUY-00205				Mexico
	WinSvrDataCtr ALING LicSAPk MVL IPProc	125-00110				Mexico
	WinSvrEnt ALING LicSAPk MVL	P71-01031				Mexico
	WinSvrStd ALING LicSAPk MVL	P72-00165				Mexico
	WinSvrStd ALING LicSAPk MVL	P73-00203				Mexico
Annual Payment 1						
Invoice Date: Enrollment Effective Date or if received after Enrollment Effective Date upon our acceptance						
TOTAL SECTION 1 VALUE YEAR 1						7,675,850.00
Total Annual Payment 1						7,675,850.00
TOTAL DEAL VALUE YEAR 1						7,675,850.00

ANEXOS
VISION DE CONTRATO:
Y APOYO TECNICO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL by signing the signature form/cover page, acknowledges that it has read the Direct Enterprise Subscription referred to in the Customer Price Sheet (including any amendments to that enrollment). Refer to the enrollment for a description of payment terms. All pricing and other terms are subject to change by Microsoft at any time until execution and delivery by all parties of the final enrollment and all other necessary legal documentation. Please do not sign the signature form/cover page or process this price sheet unless Final Price Sheet is indicated on top of the first page.

Delivery and Payment Terms: Subject to Microsoft's review of Enrolled Affiliate's financial condition and overall creditworthiness, all amounts will be due and owing within 30 calendar days of the date of Microsoft's invoice. The terms of any extension of credit under this enrollment may be revised or withdrawn at anytime upon Microsoft's written notice. Payments not received by Microsoft within the time frame may be assessed a late payment charge at the maximum allowable legal rate. Enrolled Affiliate must make all payments in the form of bank wire transfers or electronic funds transfers through an automated clearinghouse with electronic remittance detail, in accordance with the payment instructions Microsoft provides on its invoice to Enrolled Affiliate.

Taxes: The Enrolled Affiliate is responsible for any of the taxes that it is legally obligated to pay, including taxes related to any orders for Licenses or Services under this agreement. If any taxes are required to be withheld, the Enrolled Affiliate may deduct such taxes from the amount owed Microsoft and pay them to the appropriate taxing authority, provided however that the Enrolled Affiliate promptly secures and delivers an official receipt for those withholdings and other documents necessary for Microsoft to claim a foreign tax credit or refund. In case the foreign tax credit is not feasible for Microsoft, the burden for those taxes shall be borne by the Customer. For Canadian customers this may include the self-assessment and remittance of all applicable Provincial Sales Taxes and Federal Goods and Services Taxes.

PLEASE NOTE: At the start of each term of an Enrollment, price levels are established for that term based on the number of qualified desktops then in the enterprise covered by the Enrollment (except that the price level will be "A" for additional products in any product pool from which an enterprise product was not ordered at the start of the initial term). For Direct Enrollments, final pricing is established by the licensing Microsoft affiliate based on the applicable price levels and other factors. For Indirect Enrollments, final pricing is established by the Customer's reseller based on the applicable price levels and other factors. Therefore, Customers should not expect to receive the same pricing across different Enrollments, particularly when the Enrollments are for different qualified desktop counts or are under different channel models (Direct and Indirect). If an Affiliate is not included under this Enrollment, but signs a separate Enrollment, that Affiliate may be subject to pricing other than what has been established in this Enrollment. While the payment on an initial order may be spread across the initial term of the agreement, any subsequent additional products and true-up orders are invoiced in total unless otherwise specified.

Customer Billing Information: (Must be entered before submitting to the Microsoft affiliate named on your enrollment for processing)

Purchase Order Number - Section 1:	
Purchase Order Date - Section 1:	
Custom Prepared By Signature:	Signature
	Luis F. Rebosa Alvarez
	Name (please print)
	Luis Francisco Rebosa Alvarez
	Title
	Senior Licensing Executive
	Date
	12/16/2010

VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

Formulario de Firma del Programa

Número de MBA/MBSA

U9092015

SGN-

1-152QZHP

Número de contrato

5QE60439

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

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

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

Documento contractual	Número o código
Hoja de Precios del Cliente de Contrato Enterprise	003-E3-2010-0125231
<Seleccionar Contrato>	Número o código del documento
<Seleccionar Contrato>	Número o código del documento
<Seleccionar Contrato>	Número o código del documento
<Seleccionar Contrato>	Número o código del documento
<Seleccionar Formulario de Registro de Inscripción/Filial>	Número o código del documento
<Seleccionar Formulario de Registro de Inscripción/Filial>	Número o código del documento
<Seleccionar Formulario de Registro de Inscripción/Filial>	Número o código del documento
<Seleccionar Formulario de Registro de Inscripción/Filial>	Número o código del documento
Descripción del documento	Número o código del documento
Descripción del documento	Número o código del documento
Descripción del documento	Número o código del documento
Descripción del documento	Número o código del documento

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

Cliente	Filial de Microsoft
Nombre de la entidad (debe ser un nombre de una persona jurídica)* INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	Microsoft Licensing, GP
Firma* _____	Firma
Nombre en letra de imprenta*	Nombre en letra de imprenta
Cargo en letra de imprenta*	Cargo en letra de imprenta
Fecha de firma*	Fecha de firma (fecha de ratificación por la Filial de Microsoft)
NIF IMS-421231-I45	Fecha de entrada en vigor (puede ser diferente de la fecha de firma de Microsoft)

*campo obligatorio

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

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

Si el Cliente necesita soportes físicos, desea agregar contactos adicionales o tiene que comunicar varias Inscripciones anteriores, incluya los formularios adecuados junto con este formulario de firma. Si no se incluye ningún formulario de soporte físico, no se enviará soporte físico.

Una vez que el Cliente haya firmado este formulario de firma, debe enviarlo junto con los Documentos Contractuales al socio de canal del Cliente o al gestor de cuentas de Microsoft, que debe remitirlos a la dirección siguiente. Cuando Microsoft haya formalizado debidamente el formulario de firma, el Cliente recibirá una copia de confirmación.

Microsoft Licensing, GP

Dept. 551, Volume Licensing
6100 Neil Road, Suite 210
Reno, Nevada 89511-1137
USA

Elaborado por: Laura Alanís Chávez
lauraal@microsoft.com

ANEXO 3

FORMATO DE FACTURA

A continuación se presenta el formato de Factura a ser entregada por parte de Microsoft Licensing GP.

Microsoft Licensing, GP		Invoice	
REMIT TO Microsoft Licensing, GP Latin America Collection Bank of America International Attention: A/S-207/208, AUA 111030032 Dallas, Texas TX 75241-844 United States Phone: +1 214 686 5000 Telex: 363633 FAX: +1 214 686 5001		Page No: 1 Document No: Document Date: Payment Due Date: Terms:	
BILL TO END DIRECT RESELLER		END CUSTOMER Select Program Version: Select Edition/Year / Order No:	
Line No	Usage Country	Microsoft Part No	Description
		Lic. Type	Level
		Period	Unit Price
		Qty Ordered	Extended Amount
		Bill to Option	
		License Code	Description
We hereby certify that the information on this invoice is true and correct. Microsoft Licensing, GP			
Total Sale		USD	
Tax Amount		USD	
Total Amount		USD	
When invoices are approved, remittance information may change to reflect current invoicing conditions.			

ANEXOS
 VISION DE CONTRATO
 Y APOYO TECNICO

ANEXO 4

SOPORTE PREMIER Y SOPORTE PROACTIVO



ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

SOPORTE PREMIER

ANEXO 5

Anexo de Soporte Premier de la propuesta a ser entregada al INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL en adelante "IMSS" y Microsoft Licensing, GP, en adelante "MICROSOFT".

1. INTRODUCCIÓN

Microsoft Licensing, G.P. es una sociedad estadounidense sin residencia ni establecimiento en México, y no presta servicio alguno en territorio de México. Microsoft provee servicios a través de sus áreas de servicios Microsoft Consulting Services (MCS) y Microsoft Premier Services, y/o por terceros autorizados por Microsoft que tengan residencia, establecimiento y/u operación en México, quienes ofrecen soluciones orientadas a habilitar y soportar aquellos procesos de negocios de los clientes.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER

En este Anexo, "Uds." o "ustedes" se refieren al IMSS y "nosotros" se refiere a la afiliada de Microsoft que suscribe el contrato.

1) GENERALIDADES. ESTA DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DESCRIBE LOS DIVERSOS TIPOS DE SERVICIOS QUE PUEDEN OBTENERSE (LOS "SERVICIOS"). ADICIONALMENTE, ESTABLECE LAS RESPECTIVAS RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES, PRERREQUISITOS Y PRESUNCIONES EN QUE SE BASA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, LAS TARIFAS APLICABLES, Y LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES.

2) SERVICIOS DISPONIBLES. Usted puede utilizar cualquier combinación de los siguientes Servicios. A menos que Nosotros lo especifiquemos de otra forma, los Servicios se cobran por hora, y se deducirán del número total de horas que Usted haya adquirido, según se establece en el(los) Programa(s) de Tarifas y Contactos Designados adjunto. La lista completa de Servicios a continuación puede no estar disponible en todos los países. Tenga la amabilidad de contactar a Su Recurso de Servicios para obtener una lista completa de los Servicios que están disponibles fuera de los Estados Unidos. La lista completa de Servicios a continuación puede no estar disponible en todos los países.

2.1) Administración de Cuenta de Soporte. Los Servicios de Administración de Cuenta de Soporte tienden a ayudar a coordinar la relación de soporte y de servicios. El Recurso de Servicios es Su vocero en Microsoft y facilita un equipo que puede ofrecer Talleres, Soporte de Resolución de Problemas y Asistencia de Soporte. El Recurso de Servicios también sirve como punto de entrega de información y provee Sus comentarios sobre los Servicios a otros grupos Microsoft. El Recurso de Servicios también puede proporcionar los siguientes Servicios, los cuales serán deducidos de las horas prepagadas enunciadas en el(los) Programa(s) de Tarifas y Contactos Designados:

- a. Facilitación de Planificación y Recursos. A la entrada en vigencia de esta Descripción de Servicio podrá realizarse una sesión de orientación y planificación con Su gerencia y personal, ya sea por teleconferencia o directamente en sitio, si se ha adquirido una visita en sitio. El propósito de este encuentro es discutir los Servicios disponibles, reunir información sobre Sus necesidades de soporte y planear conjuntamente Su uso de los Servicios.
- b. Reuniones de Estado de Situación y Reportes. Se podrá preparar regularmente un reporte de estado de situación estándar para resumir los Servicios prestados durante el periodo de reporte anterior. Se podrán llevar a cabo reuniones de estado de situación para discutir las actividades de Servicio, monitorear Sus niveles de satisfacción y discutir las medidas o ajustes que puedan requerirse. A Su requerimiento podrán presentarse reportes adaptados al cliente y toda tarea adicional relacionada será deducida de sus horas de Asistencia de Soporte.
- c. Control de Escalamiento. Los asuntos de soporte que requieran escalamiento a otros recursos dentro de Microsoft pueden ser administrados de cerca por el Recurso de Servicios para acelerar su resolución.

2.2) Talleres y Eventos. El objetivo de los Talleres y Eventos es proporcionarle a Usted información técnica proactiva para ayudarle en el diseño, desarrollo o implementación de tecnologías Microsoft. Los beneficios adicionales pueden incluir la instrucción para ayudar a reducir el número y para minimizar el impacto de problemas relacionados con Productos Microsoft que Usted pueda experimentar. Los Talleres y Eventos pueden incluir lo siguiente:

- a. Talleres. Nosotros podemos realizar, ya sea en Sus instalaciones o en una ubicación en Microsoft, sesiones de capacitación dirigidas por un instructor, que destacan las tecnologías Microsoft. Si Usted prefiere que un Taller se realice en Sus instalaciones, le proveeremos las especificaciones para configurar su ambiente antes de dictar de los Talleres. Los Talleres se configuran y cobran individualmente dependiendo de la duración, la ubicación donde se dictan y el material presentado. Su Recurso de Servicios puede proporcionarle una lista actual de los Talleres disponibles.

2.3) Soporte de Resolución de Problemas. El Soporte de Resolución de Problemas proporciona asistencia para problemas con síntomas específicos, encontrados durante el uso de productos Microsoft, cuando haya una sospecha razonable de que los problemas son causados por los productos Microsoft. El Soporte de Resolución de Problemas está disponible, 24 horas al día, 7 días a la semana. Las solicitudes de soporte pueden ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través del sitio web en línea Premier por Sus contactos designados excepto para casos de

APOYO TECNICO

Gravedad 1 y A, los cuales deben solicitarse vía telefónica según se establece en la Sección 2.3(a) a continuación. El Soporte de Resolución de Problemas puede incluir cualquier combinación de las siguientes:

- a. Solicitud de Problema (Reparación de Interrupción). Una solicitud de soporte asistido de reparación de interrupción, también conocida como Hotfixes, se define como un caso de soporte único y el esfuerzo razonable requerido para resolverlo. Un caso de soporte único es un problema que no puede dividirse en casos secundarios. Si un problema consiste en casos secundarios, cada uno de ellos se considerará un incidente separado. Los incidentes que requieran visita en sitio se cobrarán por hora, e incluirán los cargos razonables en concepto de viáticos. En ciertas situaciones y en respuesta a una solicitud de soporte asistido de reparación de interrupción, Nosotros podremos proporcionarle a Usted con una modificación para el código comercialmente disponible del producto de software Microsoft, para atender problemas críticos específicos ("Hotfixes"). Los Hotfixes están diseñados para atender Sus problemas específicos y no están sometidos a pruebas de regresión. Excepto cuando se disponga lo contrario en el presente o en un Anexo, los Hotfixes no pueden ser distribuidos a terceros no afiliados sin Nuestro consentimiento expreso, manifestado por escrito.
 - El Soporte de Resolución de Problemas se cobra por hora e incluye la cantidad de horas de Servicio comercialmente razonables, necesarias para analizar y ayudar a resolver el caso de soporte. Los incidentes por horas se deducen de las horas prepagadas establecidas en el(los) Programa(s) de Tarifas y Contactos Designados Programa(s) o, si se hubieran agotado las horas prepagadas, se le cobrarán a Usted una vez finalizado el servicio.

Usted es responsable de establecer el nivel inicial de gravedad previa consulta con Nosotros, y Usted puede solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento. La gravedad del incidente determinará los niveles de respuesta en Microsoft y los tiempos de respuesta estimados. Sus responsabilidades se definen en la siguiente tabla:

Gravedad	Situación	Respuesta Esperada parte Nuestra	Su Respuesta Esperada
1 Solicitud vía telefónica únicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto catastrófico sobre el negocio: • Pérdida total de un proceso crítico para su negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuarse razonablemente. • Requiere atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1° llamada en 1 hora o menos. • Nuestros Recursos en Su sitio lo antes posible. • Esfuerzo continuo 24x7. • Escalamiento rápido en Microsoft a los equipos de Producto. • Notificación de Nuestros Ejecutivos Senior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación de Sus ejecutivos Senior en el sitio del cliente. • Asignación de recursos apropiados para mantener una atención continua 24x7.² • Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios.
A Solicitud vía telefónica únicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto crítico sobre el negocio: • Pérdida o degradación de servicios significativa. • Requiere atención en 1 hora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1° llamada en 1 hora o menos • Nuestros Recursos en Su sitio a solicitud. • Esfuerzo continuo 24x7. • Notificación de Nuestros Gerentes Senior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos apropiados para mantener una atención continua 24x7.² • Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios. • Notificación a la Gerencia.
B Solicitud vía telefónica o vía Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto moderado sobre el negocio: • Pérdida o degradación de servicios moderada. Sin embargo, el trabajo puede continuar razonablemente, pero en forma degradada. • Requiere atención en 2 Horas Laborales.¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1° llamada en 2 horas o menos. • Trabajo durante Horas Laborales¹ únicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos apropiados para mantener un esfuerzo continuo durante Horas Laborales¹. • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambio en 4 Horas Laborales¹.
C Solicitud vía telefónica o vía Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto mínimo sobre el negocio: • Sustancialmente funcionando sin 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1ª llamada en 4 horas o menos • Trabajo durante Horas Laborales¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Información precisa del contacto responsable de incidente • Respuesta en el término de 24 horas

Gravedad	Situación	Respuesta Esperada parte Nuestra	Su Respuesta Esperada
	impedimentos o con impedimentos menores en los servicios. • Requiere atención en el término de 4 Horas Laborales ¹ .	Laborales únicamente ¹ .	

¹ Las Horas Laborales se definen como de 6AM a 6PM Hora del Pacífico, de lunes a viernes excepto días feriados.

² Puede ser necesario que Nosotros reduzcamos el nivel de gravedad si Usted no puede brindar recursos o respuestas adecuadas que Nos permitan continuar con el trabajo de resolución de problemas.

Es posible que le solicitemos realizar ciertas actividades para determinar y solucionar el problema, las cuales pueden incluir la realización de seguimientos de red, captura de mensajes de error, recopilación de información de configuración, cambios en la configuración de los productos, instalación de nuevas versiones de software o nuevos componentes, o modificación de los procesos.

Usted es responsable de implementar los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y seguridad de Su software y datos de accesos no autorizados y para reconstruir archivos perdidos o alterados como resultado de fallas catastróficas.

- Servicio Rápido de Soporte en Sitio. Usted puede solicitar soporte en sitio como un servicio adicional facturable. Nuestra capacidad para prestar soporte en sitio está sujeta a Nuestra disponibilidad de recursos, y las tareas realizadas pueden variar, dependiendo de la situación, el ambiente y el impacto comercial del caso.
- Ventajas de Software Assurance. Puede optar por convertir sus incidentes de Soporte para la Resolución de Problemas (24 horas al día, 7 días a la semana) de Software Assurance (incidentes de PRS de SA) a horas o incidentes de Soporte de Resolución de Problemas Premier (PPRS) para un uso coherente con el plan de servicios Premier en el momento de la transferencia. Esta conversión se basa en un cálculo de tarifa local que le proporcionará su Recurso de Servicios. Es posible que tenga que adquirir más horas de Gestión del Soporte de la Cuenta antes de convertir horas/incidentes de PRS de SA. Todos los incidentes de PRS de SA que transfiera estarán sujetos a esta Descripción de servicios.

- 2.4) **Asistencia de Soporte**. La Asistencia de Soporte proporciona asesoría y orientación de corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Soporte de Resolución de Problemas, así como para consultas de asistencia para diseño, desarrollo e implementación. Su Recurso de Servicios trabajará con Usted para determinar Sus necesidades específicas de Asistencia de Soporte.

Bajo esta Descripción de Servicios se podrán obtener los siguientes tipos de Asistencia de Soporte:

- Asistencia de Soporte de Infraestructura. La Asistencia de Soporte de Infraestructura incluye asesoría informal, orientación y transferencia de conocimientos con el propósito de ayudarle a Usted a implementar las tecnologías Microsoft en forma tal que se eviten los casos comunes de soporte y se reduzca la posibilidad de interrupciones del sistema.

Estos servicios también le ayudan a Usted a resolver problemas que no sean atribuibles a los Productos Microsoft, incluyendo:

- Errores causados por Su infraestructura de red, hardware, software que no sea de Microsoft, procedimientos de operación, arquitectura, procesos de administración de servicios IT, configuración del sistema o error humano.
 - Problemas de coordinación en la operación del software de múltiples proveedores. A Su solicitud, Nosotros colaboraremos con proveedores de software de terceros para ayudar a resolver casos complejos de interoperabilidad de productos de múltiples proveedores.
- Revisiones. Una revisión es una evaluación de un sistema, aplicación o arquitectura específicos para tratar casos de diseño, desarrollo, implementación y soportabilidad para implementaciones de tecnologías Microsoft actuales o planificadas. Cada revisión se configura y estima en forma individual antes de programar los recursos, y se prepara un reporte escrito para documentar los hallazgos y recomendaciones. Todas las solicitudes de revisión y los datos pertinentes deben ser enviados a Nosotros con una anticipación no menor a 60 días antes de la fecha de vencimiento del (de los) Programa(s) de Tarifas y Contactos Designados aplicable(s).
 - Asistencia de Soporte de Desarrollo. La Asistencia de Soporte de Desarrollo lo ayuda a Usted en Su creación y desarrollo de aplicaciones internas en la plataforma Microsoft que integren tecnologías Microsoft. La Asistencia de Soporte de Desarrollo se especializa en herramientas y tecnologías de desarrollo Microsoft.

- 2.5) **Servicios de Información**. Los Servicios de Información le proveen a Usted información técnica sobre los productos Microsoft y herramientas de soporte que le ayudarán a implementar y operar los productos Microsoft de una manera más eficiente y eficaz. Los Servicios de Información pueden incluir cualquier combinación de los siguientes:

- Sitio web en línea Premier. El sitio web en línea Premier provee acceso a los siguientes recursos de información sin costo adicional:

ASISTENCIA DE CONTEO
Y APOYO TECNICO

- Noticias de producto de último momento, actualizadas regularmente, que documentan información clave de soporte y operación sobre los productos Microsoft.
 - Alertas de problemas críticos, para notificarle potenciales problemas de alto impacto.
 - Herramienta de respuesta en red para reportar incidentes de soporte y verificar su estado.
 - Base de Conocimientos (KnowledgeBase) de Microsoft con artículos técnicos, y herramientas y guías para la resolución de problemas.
- b. Transmisiones de Soporte en Red (Webcasts). Las Transmisiones de Soporte en Red (Webcasts) son discusiones emitidas regularmente en Red (Webcasts) y dirigidas por Nuestros gerentes de programa, desarrolladores y profesionales, y cubren áreas clave de la tecnología Microsoft. Se proporcionan sin costo adicional y requieren conexión de alta velocidad para participar.

Servicios de Información opcionales, que tienen tarifas adicionales:

- CD o DVD Microsoft TechNet Plus Opcional. La licencia de TechNet Plus para servidor único provee una fuente de información que incluye documentación técnica, kits de recursos, los paquetes de servicio más recientes, y controladores (*drivers*) y parches (*patches*) actualizados.
- CD o DVD Red Microsoft para Desarrolladores (MSDN), Opcional. Edición Universal, licencia de MSDN para usuario único, provee acceso a una colección completa de información de programación, kits de herramientas de desarrollo y una biblioteca de códigos de muestra.

2.6) **Servicios Adicionales.** Usted puede solicitar cambios o adiciones a esta Descripción de Servicios en cualquier momento. Los Servicios Adicionales que se encuentran disponibles para la compra, y los términos y condiciones específicos aplicables a dichos Servicios, podrán establecerse en esta Descripción de Servicios, en un Anexo y/o en el(los) Programa(s) de Tarifas y Contactos Designados. Los Servicios Adicionales se facturarán al precio vigente en la fecha en que se presten o a Nuestra aceptación de un Anexo y/o el(los) Programa (s) de Tarifas y Contactos Designados, que haga(n) referencia a esta Descripción de Servicios. Si Usted compra horas adicionales de Soporte de Resolución de Problemas o convierte las horas de Software Assurance en horas de Soporte de Resolución de Problemas, también se le puede requerir a Usted comprar horas adicionales de Administración de Servicios. Antes de comenzar a prestar Servicios adicionales, Nosotros debemos recibir una orden de compra, cheque u otra forma de pago aceptable.

3. PRERREQUISITOS Y PRESUNCIONES.

Nuestra prestación de Servicios de Soporte Premier y Soporte Proactivo bajo esta Descripción de Servicios se basa en los siguientes Prerrequisitos y Presunciones:

- a. Todos los servicios se suministrarán a distancia a Sus ubicaciones en México, D.F.; a menos que se establezca de otra forma en un Anexo a esta Descripción de Servicios. Cuando se acuerden mutuamente visitas en sitio que no se encuentren prepagadas, se le facturarán a Usted los gastos razonables en concepto de viáticos.
- b. Todos los Servicios se prestarán en idioma Inglés, a menos que Usted y Nosotros acordemos de otra forma, por escrito o en un Anexo a esta Descripción de Servicios.
- c. Nosotros prestaremos soporte para todas las versiones de México de los productos Microsoft lanzadas al mercado y generalmente disponibles, a menos que se disponga de otra forma en un Anexo a esta Descripción de Servicios o se las excluya expresamente en el sitio web en línea Premier. El soporte para los productos Microsoft que hayan entrado en la Fase de Soporte Extendido, según se define en el sitio web en línea Premier, se cobrará únicamente por hora. El soporte para Hotfix que no estén relacionados con cuestiones de seguridad no está disponible para los productos Microsoft que hayan entrado en la Fase de Soporte Extendido, a menos que Usted hubiera adquirido dicho soporte a través de un Anexo a esta Descripción de Servicios.
- d. No se presta soporte para productos que se encuentran en una fase anterior a su lanzamiento al mercado, salvo cuando se disponga de otra manera en un Anexo adjunto.
- e. Todos los Servicios, incluyendo los Servicios adicionales adquiridos durante la vigencia de un(os) Programa(s) de Tarifas y Contactos Designados se perderán si no se utilizan durante la vigencia del (de los) Programa(s) de Tarifas y Contactos Designados que sea(n) aplicable(s).
- f. La Asistencia de Soporte depende de la disponibilidad de recursos.
- g. A Su solicitud, Nosotros podemos acceder a Su sistema por medio de una llamada remota para analizar problemas. Nuestro personal solamente accederá a los sistemas autorizados por Usted. Nosotros podemos proporcionarle software para ayudarle en el diagnóstico y/o solución de problemas. Dicho software es de propiedad de Microsoft y deberá ser devuelto prontamente cuando lo solicitemos. Para poder utilizar este tipo de asistencia telefónica remota, Usted deberá proporcionarnos acceso apropiado y el equipo necesario.
- h. Para poder aprovechar los servicios prestados por Internet, Usted debe tener acceso a Internet.
- i. En los Anexos pertinentes podrán establecerse otros Prerrequisitos y Presunciones.
- j. Al adquirir Soporte para la Resolución de Problemas, le solicitaremos una cantidad correspondiente de Gestión del Soporte de la Cuenta para facilitar la entrega del Soporte para la Resolución de Problemas. Si adquiere Soporte para la Resolución de Problemas o Soporte de Asistencia adicional, o bien en caso de que convierta horas de Software Assurance en horas o incidentes de Soporte para la Resolución de Problemas, es posible que tenga que adquirir más Gestión del Soporte de la Cuenta.

4. SUS RESPONSABILIDADES. Esta cláusula establece Sus obligaciones de desempeño bajo esta Descripción de Servicios. Nuestro desempeño depende de Su cumplimiento de las siguientes responsabilidades, además de aquellas establecidas en la Sección 2.3 y en los Anexos aplicables. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades puede causar demoras en el Servicio.

- 119
ANEXOS
- a. Para las actividades relacionadas con el soporte, Usted puede designar contactos designados según se establece en el (los) Programa(s) de Tarifas y Contactos Designados Programa(s), uno de los cuales será el Gerente de Soporte del Cliente ("CSM"). El CSM será responsable de dirigir a Su equipo y administrará todas Sus actividades de soporte y los procesos internos necesarios para enviarnos solicitudes de soporte. Cada contacto será provisto con un número de cuenta individual para acceder al sitio web en línea Premier, enviar las solicitudes de soporte y acceder a Su Recurso de Servicios. Además de los contactos designados, Usted también puede identificar los siguientes dos tipos de grupos de contactos:
 - Un tipo recibirá una identificación de cuenta compartida, la cual provee acceso al sitio web en línea Premier para obtener información y tener la capacidad de enviar solicitudes de soporte a través de ese sitio web o por teléfono.
 - Un tipo recibirá una identificación de cuenta compartida que sólo provee acceso al sitio web en línea Premier para obtener información.
 - b. Usted acepta colaborar con Nosotros para planear la utilización de los Servicios en base al nivel de servicios que Usted haya adquirido.
 - c. Usted acepta implementar un proceso de escalamiento interno para facilitar las comunicaciones entre su gerencia y Nosotros, según sea apropiado.
 - d. Usted acepta responder las encuestas de satisfacción del cliente que Nosotros podamos hacerle llegar regularmente en relación con los Servicios.
 - e. Usted acepta proporcionar a Nuestro Recurso de Servicios, que requiera estar en sitio, un espacio de trabajo razonable, teléfono y acceso a Internet de alta velocidad y acceso a Sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico que sean necesarios.
 - f. Usted es responsable de los gastos en concepto de viáticos en que incurran Sus empleados o contratistas.

E. RESUMEN Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER - TARIFAS Y CONTACTOS DESIGNADOS

Vigencia
Este contrato incluye 1 anualidad, la anualidad inicia a partir de la firma del presente contrato y vence 12 meses después.

E.1 SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER. Las cantidades enumeradas en la tabla siguiente representan la cantidad de servicios adquiridos, para su uso durante la vigencia establecida en la presente sección E.

Resumen de servicios de Soporte Premier incluidos: Se incluyen 2 programas de soporte:

1.- Soporte a la Infraestructura					
Paquete Premier	Soporte proactivo	Resolución de problemas	Gestión del soporte	Total de Horas	Precio Anual USD
Premier Plus 2	400	400	1200	2000	
Add-On	4838	100	464	5402	
Totales	5238	500	1664	7402	\$875,641.20
2.- Soporte al Desarrollo					
Paquete Premier	Soporte proactivo	Resolución de problemas	Gestión del soporte	Total de Horas	Precio Anual USD
Premier Plus 2	400	400	1200	2000	
Add-On	4838	100	464	5402	
Totales	5238	500	1664	7402	\$875,641.20
Totales anuales:	10476	1000	3328	14804	\$1,751,282.40

El pago que el IMSS deberá realizar por año de Servicio de Soporte Premier es de US\$1,751,282.40 (Un millón setecientos cincuenta y un mil doscientos ochenta y dos dólares americanos 00/40 USD).

- a) El precio está expresado en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica pagaderos al tipo de cambio de la fecha de pago de la factura y no incluyen el Impuesto al Valor Agregado.
- b) Los servicios de Soporte Técnico Premier tienen una vigencia anual por lo que los servicios no podrán acumularse ni prorrogarse al término de cada anualidad.
- c) La forma de facturación del Soporte Técnico Premier será de manera trimestral en 4 pagos iguales, cada uno por \$437,820.60 USD.

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

E.2 CONTACTO DE MICROSOFT

Contacto de Microsoft: Contacto para preguntas y notificaciones sobre el Servicio Premier

Nombre del Contacto de Microsoft: Ivan Castro Tapia, Support Engagement Manager
Dirección: Avenida Vasco de Quiroga #1700 Piso 7, Col. Centro de Ciudad Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, México, DF, C.P. 01210
Teléfono: (+52 (55) 52672483), Fax: (+52 (55) 5258-0225)
Correo Electrónico: ivanc@microsoft.com

E.3 CONTACTOS DESIGNADOS POR PARTE DEL CLIENTE

Nombre del CSM: Maximino Cruz Armas, Titular de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática
Dirección: Toledo No. 21, 6o. piso, Col. Juárez, México, D.F., CP 06600
Teléfono: +52 (55) 5211 25 94; Fax: +52 (55) 5211 25 94
Correo electrónico: maximino.cruz@imss.gob.mx

E.4. Contratación de los Servicios de Soporte Premier

Si el IMSS decide adquirir servicios de Soporte Premier, estos se proveerán de acuerdo con los términos y condiciones del contrato, del presente Anexo y de cualquier Anexo/Descripción de Servicios convenida bajo el contrato (si lo hubiere). El precio de los servicios será el establecido en la sección E.1 anterior y Microsoft facturará este precio de acuerdo al establecido en la Hoja de Precios del Cliente (Customer Price Sheet o CPS), la cual contiene los términos de facturación para licencias y servicios o, cuando aplicable, al establecido en el Anexo/Descripción de Servicios correspondiente.

5. TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER Y SOPORTE PROACTIVO

"Uds." o "ustedes" se refieren a la entidad que ha suscrito el contrato y sus afiliadas, y "nosotros" se refiere a la afiliada de Microsoft que ha suscrito este contrato y sus afiliadas.

5.1. Propiedad y licencia de los entregables de servicios Premier.

- Productos y arreglos.** Todos los productos, así como las soluciones y arreglos relacionados que se provean bajo una declaración de soporte se licenciarán según los términos del contrato de licencia incluidos con los productos o de otro modo aplicables a ellos. IMSS será responsable de pagar las tarifas de licencia asociadas con los productos. "Producto" significa cualquier código de computación, servicios basados en la web o materiales que comprendan productos comercialmente liberados, preliberados o productos beta (bien sea licenciados a título oneroso o gratuitamente) y productos derivados de los anteriores, que pongamos a su disposición bajo licencias publicadas por nosotros (Microsoft), nuestras afiliadas o un tercero. "Arreglos" significa correcciones de producto que liberamos en forma general (como los paquetes comerciales de servicio ["service packs"]) o que les proveemos durante la prestación del soporte (como desvíos, parches, arreglos de errores, arreglos beta y construcciones beta) y cualquier producto derivado de ellas.
- Trabajo Pre-existente.** Todos los derechos sobre código de computación o materiales (que no sean productos o arreglos) desarrollados u obtenidos de otra forma independientemente del trabajo de una de las partes bajo este anexo o una orden de trabajo ("trabajo preexistente") continuarán siendo de la exclusiva propiedad de esa parte. Durante la prestación del soporte bajo este anexo o una orden de trabajo, cada parte otorga a la otra (y a nuestros contratistas, según sea necesario) una licencia temporal no exclusiva para usar, reproducir y modificar el trabajo preexistente que le ha proporcionado, pero únicamente para fines de la prestación del soporte. Una vez recibido el pago en su totalidad, nosotros (Microsoft) les otorgaremos una licencia no exclusiva, perpetua y totalmente paga para usar, reproducir y modificar (si fuera aplicable) nuestro trabajo preexistente, en la forma que les haya sido proporcionado como parte de los entregables del soporte y solamente en relación con sus operaciones comerciales internas. "Entregables de Soporte" significa cualquier código de computación o materiales (que no sean productos o arreglos) que les dejemos una vez concluida la prestación de nuestro soporte. Sus licencias sobre nuestro trabajo preexistente se condicionan al cumplimiento de los términos del contrato, del presente anexo y de la orden de trabajo, y la licencia perpetua corresponderá solamente al trabajo preexistente que les proveamos una vez concluida la prestación del soporte.
- Materiales.** Todos los derechos sobre los materiales desarrollados por Nosotros (distintos de los códigos de software) y suministrados a Usted en relación con los Servicios ("Materiales") serán de Nuestra propiedad, excepto en la medida en que dichos Materiales constituyan Trabajo Preexistente de Usted. Contra el pago total, Nosotros le otorgamos a Usted

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

una licencia no exclusiva, perpetua y totalmente paga para usar, reproducir y modificar los Materiales, pero únicamente para las operaciones internas de Su negocio y sin ninguna obligación de contabilidad o pago de regalías. Los derechos aquí otorgados podrán ser sublicenciados a sus Afiliadas. Todos los derechos no otorgados expresamente quedarán reservados.4.

Código Muestra. Nosotros le otorgamos a Usted un derecho no exclusivo, perpetuo y libre de regalías para usar y modificar cualquier código de software que le suministremos a Usted para fines de ilustración ("Código Muestra") y para reproducir y distribuir el código objeto del Código Muestra, siempre y cuando Usted acuerde: (i) no usar Nuestro nombre, logotipo ni marcas para comercializar un producto de software suyo que contenga el Código Muestra; (ii) incluir un aviso válido sobre derechos de autor en su producto de software que contenga el Código Muestra; e (iii) indemnizarnos, mantenernos indemnes y defendernos, a Nosotros y a Nuestros proveedores, contra cualquier reclamo o demanda resultante del uso o distribución del Código Muestra, incluyendo honorarios de abogados.

- 4) **Desarrollos.** Luego de recibido el pago en su totalidad, nosotros (Microsoft) les cederemos la propiedad compartida de todos los derechos sobre código de computación o materiales (que no sean arreglos o trabajo preexistente) desarrollados por nosotros (Microsoft) (o en colaboración con ustedes (IMSS)) y proporcionados a ustedes (IMSS) en el curso de la ejecución de este Anexo o la orden de trabajo firmada bajo lo mismo ("desarrollos"). "Propiedad compartida" significa que cada una de las partes tiene el derecho de ejercer, en forma independiente, cualquier derecho de propiedad (o todos) ahora conocido o en lo sucesivo creado o reconocido, inclusive, sin limitación, los derechos de usar, reproducir, modificar y distribuir los desarrollos para el fin que fuera, sin que sea necesaria ninguna autorización adicional para ejercer tales derechos ni obligación alguna de tipo contable ni de pago de regalías, excepto que ustedes (IMSS) solamente ejercerán sus derechos en relación con sus operaciones comerciales internas y no revenderán ni distribuirán los desarrollos a ningún tercero. Estas restricciones de uso seguirán vigentes después de la terminación anticipada o expiración del contrato, del presente Anexo o de la orden de trabajo correspondiente. Cada parte será propietaria única de las modificaciones que haga en base a los desarrollos.
- 5) **Restricciones de Licencia de Fuente Abierta.** Debido a que ciertos términos de licencia de terceros exigen que el código informático sea en general: (i) divulgado bajo la forma de código fuente a terceros; (ii) licenciado a terceros para los fines de realizar obras derivadas; o (iii) pasible de redistribución sin costo a terceros (en forma colectiva, los "términos de licencia de fuente abierta"), los derechos de licencia que cada Parte ha otorgado sobre cualquier código informático (o cualquier derecho de propiedad intelectual asociado al mismo) no incluyen la licencia, derecho, facultad o autoridad para incorporar, modificar, combinar y/o distribuir dicho código informático con cualquier otro, de manera que pueda sujetar al código informático de la otra Parte a términos de licencia de fuente abierta.

Asimismo, cada Parte garantiza que no proveerá ni dará a la otra Parte código informático que esté regido por términos de licencia de fuente abierta

- 6) **Reserva de Derechos.** Se reservan todos los derechos no otorgados expresamente en esta Sección 5.1

5.2. Garantías.

- a. Garantizamos que todos los servicios serán prestados con atención y pericia profesional.
- b. **Exclusión de otras garantías.** Con respecto a los productos, arreglos, entregables de servicio, materiales y servicios relacionados, negamos y excluimos, en la máxima medida permitida por las leyes pertinentes, toda representación, garantía y condición no identificada expresamente en este contrato, (incluyendo cualquier declaración de servicios que incorpore estos términos) ya sea expresa, implícita o de derecho, inclusive, sin limitación, toda garantía y condición de propiedad, no violación de derechos, calidad satisfactoria, comerciabilidad y adecuación para un fin específico. No seremos responsables por ningún producto o servicio prestado por otros proveedores, desarrolladores o consultores que hayamos identificado o referido, a menos que tales productos o servicios sean provistos bajo contrato escrito entre ustedes y nosotros, y, en tal caso, solamente seremos responsables en la medida expresamente dispuesta en el presente contrato.

5.3. Confidencialidad.

Información confidencial. El término información confidencial se refiere a información que una de las partes ha marcado o de otra forma identificado por escrito como de su propiedad o confidencial, o que, por la naturaleza de las circunstancias en que se efectúa la comunicación, debería de buena fe ser considerada como de su propiedad o confidencial. La información confidencial incluye información que no es pública sobre los productos de las partes o sus características, los planes de comercialización y promoción, así como los términos negociados de nuestros contratos. Todos los productos beta son confidenciales a menos que se exceptúen más adelante en este contrato.

La información confidencial no incluye información que (i) la parte receptora haya desarrollado en forma independiente; (ii) la parte receptora conocía antes de recibirla de la otra parte bajo el contrato respectivo; o (iii) es del dominio público o subsecuentemente pasa a éste, o se recibe de otra fuente sin que, en ambos casos, haya existido violación de una obligación de confidencialidad.

Uso de información confidencial. Por un período de cinco años después de la comunicación inicial, ninguna de las partes usará información confidencial de la otra sin el consentimiento escrito de ésta, excepto cuando sea en favor de la presente relación comercial entre ambas o según sea expresamente permitido en este Contrato, ni la revelará, excepto (i) para obtener asesoramiento de consultores legales o financieros, o (ii) si fuera obligada a ello por ley, en cuyo caso la

VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO
07293

parte obligada a revelar la información hará todo lo posible para notificar a la otra de tal obligación, a fin de que ésta pueda interponer objeción.

Cada una de las partes adoptará precauciones razonables para proteger la información confidencial del otro. Como mínimo, tales precauciones serán tan estrictas como las que ustedes y nosotros adoptamos respectivamente para proteger nuestra propia información confidencial. Cada parte comunicará la información confidencial de la otra parte a sus empleados, consultores o subcontratistas sólo si estos necesitan conocerla para realizar sus tareas, y tal comunicación se hará sujeta a las obligaciones de confidencialidad impuestas por el presente contrato. Cuando la información confidencial ya no sea necesaria para llevar a cabo una obligación bajo cualquiera de los contratos, cada una de las partes la devolverá a la otra o la destruirá si así se solicitare.

Con respecto a los productos o servicios de la otra parte, cualquiera de las partes puede ofrecer sugerencias, comentarios u otras críticas constructivas. Las sugerencias, comentarios o críticas son voluntarios y la parte que los recibe podrá usarlos para cualquier fin sin ninguna clase de obligación, excepto que la parte que los recibe no podrá divulgar su origen sin el consentimiento de la parte que los ofrece.

Cooperación en caso de divulgación. Cada una de las partes notificará inmediatamente a la otra en caso de descubrir un uso o divulgación no autorizados de información confidencial, y cooperará en forma razonable para ayudar a la otra parte a retomar posesión de su información confidencial e impedir usos o divulgaciones ulteriores, no autorizados, de la misma.

5.4. Cesión

Ninguna de las partes podrá ceder una declaración de servicios sin el consentimiento escrito de la otra. Sin perjuicio de lo anterior, nosotros podremos utilizar contratistas para prestar servicios, en cuyo caso seremos responsables por el desempeño de nuestros contratistas.

5.5. Defensa contra una reclamación de violación de derechos de propiedad intelectual y apropiación indebida.

Como parte del presente Anexo, y en ejercicio de los servicios de soporte que se derivan de la misma, Microsoft ofrece la defensa contra cualquier reclamación de un tercero no afiliado que alegue que un producto comercial, arreglo o resultados del servicio viola una patente, derecho de autor o marca comercial, o se apropia indebidamente de un secreto comercial, y pagará la suma establecida en cualquier fallo final adverso (o arreglo al cual Microsoft de su consentimiento).

El contrato establece las condiciones de esta defensa así como las obligaciones que Ustedes deberán asumir, en desarrollo del mismo, las cuales incluyen: Notificar a Microsoft inmediatamente por escrito sobre la reclamación, y darle a Microsoft control exclusivo sobre su defensa o arreglo así como proporcionar a Microsoft una asistencia razonable en la defensa de la reclamación. Microsoft les reembolsará los costos razonables en que incurran para ello. Los términos "apropiación indebida" y "secreto comercial" se usan según sean definidos en la Ley Uniforme de Secretos Comerciales ("Uniform Trade Secrets Act") de EE.UU., salvo cuando la reclamación se derive de un contrato de licencia o servicios que se rija por las leyes de una jurisdicción externa a los EE.UU. En este caso, "apropiación indebida" significará uso ilegal intencional y "secreto comercial" significará "información no divulgada", según se especifica en el Artículo 39.2 del Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio (TRIPS).

Microsoft no será responsable en la medida en que una reclamación o fallo final adverso se base en (i) las especificaciones que ustedes provean a Microsoft con respecto a los resultados del servicio; (ii) el código de computadora u otros materiales que ustedes provean a Microsoft como parte de los resultados del servicio; (iii) la ejecución del producto, el arreglo o de los resultados del servicio por ustedes, después de recibir notificación de Microsoft de suspender la ejecución debido a la reclamación; (iv) si Ustedes combinan el producto, el arreglo o los resultados del servicio, con algún otro producto, datos o proceso comercial ajeno a Microsoft; (v) daños atribuibles al valor del uso de un producto, datos o proceso comercial ajeno a Microsoft; (vi) la alteración del producto, el arreglo o los resultados del servicio por ustedes; (vii) la distribución del producto, el arreglo o los resultados del servicio a terceros, o su uso en beneficio de terceros, por parte de ustedes; (viii) el uso, por parte de ustedes, de marcas comerciales de Microsoft sin su consentimiento expreso para ello, dado por escrito; o (ix) en caso de una reclamación relacionada con un secreto comercial, adquirido por ustedes (a) por medios impropios; (b) bajo circunstancias que resulten en la obligación de mantener el secreto o de limitar su uso; o (c) de una persona (excepto Microsoft y sus afiliadas) que estaba obligada, con respecto a la parte reclamante, a mantener el secreto o limitar su uso. En estos casos, ustedes reembolsarán a Microsoft los costos y daños resultantes de tales acciones.

En caso de recibir información sobre una reclamación de violación de derecho de propiedad intelectual relacionada con un producto comercial, un arreglo o los resultados del servicio, Microsoft podrá, a su costo y sin que ello implique obligación alguna (i) tratar de obtener para Uds. el derecho de continuar ejecutando el producto, el arreglo o los resultados del servicio, supuestamente infractores o (ii) modificar el producto, el arreglo o los resultados del servicio, o reemplazarlos por un equivalente funcional, con el fin de que ya no violen, en cuyo caso Uds. deberán cesar inmediatamente la ejecución del producto, arreglo o los resultados del servicio, supuestamente infractores. Si, como resultado de una reclamación de violación de derechos de propiedad intelectual, un tribunal competente les prohibiera el uso de un producto comercial, de un arreglo o de los resultados de un servicio, Microsoft, a su criterio, les procurará el derecho de continuar su uso, lo reemplazará por un equivalente funcional, lo modificará para que cese la violación a tales derechos o les reembolsará el monto pagado y dará por terminada la licencia del producto, arreglo o resultado de servicio ilegal, según sea aplicable a ciertos resultados de servicios, su derecho de propiedad sobre ellos.

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

Si un tercero presentara cualquier otro tipo de reclamación en contra de ustedes con respecto a la propiedad intelectual de Microsoft, Uds. deberán notificar a Microsoft de inmediato por escrito. Microsoft, a su criterio, podrá tratar tal reclamación como si estuviera cubierta por esta sección. Esta Sección establece su recurso exclusivo para casos de reclamación de violación de derechos de propiedad intelectual de terceros o de apropiación indebida de secretos comerciales.

5.6. Limitación de responsabilidad

La presente sección señala el alcance de la responsabilidad de Microsoft durante la prestación de los servicios establecidos en este Anexo y que las partes contraten bajo el Contrato:

- a. Limitación sobre daños directos.** Como resultado de la prestación de los servicios establecidos en este Anexo y que las partes contraten bajo el Contrato, podrá haber situaciones en las que Uds. tengan derecho a reclamar daños o pagos de Microsoft. En aquellas situaciones, salvo lo dispuesto específicamente al contrario en este párrafo y cualquiera que sea la base legal de su reclamación, la responsabilidad de Microsoft y la de sus contratistas estará limitada, en la máxima medida permitida por las leyes aplicables, a los daños directos sufridos, pero sólo hasta la cantidad que Uds. hayan pagado por los productos o servicios que dan origen a la reclamación. En el caso de productos gratuitos, servicios que Microsoft les haya prestado sin cargo o código de computadora que ustedes estén autorizados a redistribuir a terceros sin pagos separados a Microsoft, la responsabilidad total de Microsoft frente a ustedes no superará US\$5.000 (cinco mil dólares de los Estados Unidos de América), o suma equivalente en moneda local. En relación con la ejecución del Contrato, las limitaciones incluidas en este párrafo no se aplicarán con respecto a lo siguiente:
- (i) las obligaciones de Microsoft, bajo la Sección "DEFENSA CONTRA UNA RECLAMACIÓN DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y APROPIACIÓN INDEBIDA" de defender una reclamación presentada por terceros que alegue una violación de una patente, derecho de autor o marca comercial, o la apropiación indebida de un secreto comercial, y de pagar los daños establecidos por un fallo final adverso (o arreglo al cual Microsoft de su consentimiento);
 - (ii) la responsabilidad de Microsoft por daños debidos a culpa grave o dolo, en la medida que tales daños hayan sido causados por Microsoft o un mandatario suyo y hayan sido establecidos por un tribunal de última instancia; y
 - (iii) las obligaciones de confidencialidad que Microsoft acuerde bajo el Contrato.
- b. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR CIERTOS DAÑOS.** En la máxima medida permitida por las leyes pertinentes, ninguna de las partes, ni sus respectivas afiliadas o proveedores, serán responsables por daños indirectos o mediatos (incluyendo pero sin limitarse a daños consecuenciales, especiales o incidentales, perjuicios, pérdida de beneficios o ingresos, lucro cesante, interrupción de negocios, o pérdida de información de negocios) que resulten de un contrato, producto, arreglo o servicio, aún cuando la parte haya sido notificada de la posibilidad de que dichos daños ocurran o estos hayan sido razonablemente previsibles. Esta exclusión de responsabilidad no se aplicará a la responsabilidad de cualquiera de las partes, frente a la otra, por violación de sus obligaciones de confidencialidad o de los derechos de propiedad intelectual de la otra parte.
- c. Aplicación.** Salvo lo dispuesto expresamente en esta Sección, las limitaciones y exclusiones de responsabilidad por daños incluidas en este Anexo y/o en el Contrato se aplicarán ya sea que la responsabilidad se base en violación de contrato, culpa (inclusive negligencia), responsabilidad legal, violación de garantías o cualquier otra teoría de derecho.

5.7. Soporte en productos suministrados bajo el contrato

Durante la vigencia del contrato que resulte de la aceptación del presente Anexo, Microsoft podrá agregar soporte para los productos nuevos o discontinuar el soporte para los productos existentes suministrados bajo el Contrato de tiempo en tiempo. Si Microsoft discontinúa el soporte para un producto, le informará a Usted de la decisión con seis meses de anticipación en el sitio web <http://support.microsoft.com> o en el sitio web que lo reemplace. Si Microsoft vende un producto a otra compañía, le notificará la venta y en ese momento (i) hará los ajustes para que otra compañía continúe el soporte; o (ii) continuará prestando el soporte por 90 días para permitirle estudiar otras alternativas de solución.

Puede haber casos en los que no se pueda proveer soporte efectivo a su implementación de los productos Microsoft. Como parte del suministro de los servicios de soporte bajo el Contrato, Microsoft les notificará si llega a esa conclusión. Si ustedes no modifican la implementación para que Microsoft pueda proveerle soporte efectivo dentro de 30 días siguientes a la notificación, Microsoft no estará obligada a proporcionarles servicios de soporte adicionales para esa implementación; aún cuando, Microsoft continuará proporcionando soporte para sus otras implementaciones cubiertas por el Contrato. Microsoft desplegará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar los servicios de soporte de producto para aquellos productos cubiertos por el Contrato, siempre y cuando hayan sido válidamente licenciados a ustedes. Microsoft podrá utilizar en su base de conocimiento cualquier información técnica que resulte al proporcionar servicios relacionados con productos Microsoft para la solución de problemas, técnica de averías (troubleshooting), mejoras en la funcionalidad de productos y arreglos. Microsoft conviene no identificarlos a ustedes ni revelar ninguna información confidencial en artículo alguno de la base de conocimiento.

5.8. Contratista Independiente

Prestamos nuestros servicios como contratista independiente y seremos responsables por todos los impuestos del seguro social, fondo de desempleo, compensación laboral y otras retenciones que debamos pagar por nuestros empleados. Ustedes y nosotros tenemos libertad de desarrollar productos independientemente, sin usar información confidencial de la otra. Ni ustedes ni nosotros estaremos obligados a limitar las asignaciones laborales futuras de las personas que tuvieron

ANEXOS

114
5

acceso a información confidencial. Ustedes, nosotros y estas personas también tendremos libertad de usar la información relacionada con tecnología de la información que dichas personas recuerdan inclusive ideas, conceptos, detalles de trabajo ("know-how") y técnicas, siempre que tal uso no divulgue información de la otra parte en contravención del contrato en el curso de dicho uso. Este uso no otorgará derechos a ninguna de las partes sobre los derechos de autor y patentes de la otra y no requiere el pago de regalías ni licencias separadas.

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO 06101

Soporte Proactivo

Anexo de Soporte Proactivo de la propuesta a ser entregada la INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL en adelante "IMSS" y Microsoft Licensing, GP, en adelante "MICROSOFT".

1. Introducción

Microsoft Licensing, G.P. es una sociedad estadounidense sin residencia ni establecimiento en México, y no presta servicio alguno en territorio de México. Microsoft provee servicios a través de sus áreas de servicios Microsoft Consulting Services (MCS) y Microsoft Premier Services, y/o por terceros autorizados por Microsoft que tengan residencia, establecimiento y/u operación en México, quienes ofrecen soluciones orientadas a habilitar y soportar aquellos procesos de negocios de los clientes.

El soporte proactivo y de TI de Microsoft ayudan a los clientes a alcanzar su potencial a través de la adopción acelerada y el uso productivo de la tecnología Microsoft.

2. Contratación de Soporte Proactivo.

Para la contratación de Soporte Proactivo, el IMSS está considerando un apartado de 9,238 horas de soporte proactivo a razón de una tarifa de 135 USD por hora, que deberán ser ejecutadas a partir de la firma del contrato y hasta 12 meses después, dando un monto total de \$1,247,130.00 USD (Un millón doscientos cuarenta y siete mil ciento treinta dólares americanos 00/100). La forma de facturación del Soporte Técnico Proactivo será de manera trimestral vencida de acuerdo a los servicios devengados. Las horas remanentes que no sean utilizadas al término de la vigencia del contrato se acreditarán al IMSS para su utilización, a través de la firma de una enmienda entre ambas partes, que extienda la vigencia de este contrato.

El uso de estas horas por parte del IMSS, no compromete a Microsoft a entregar un resultado de servicios específico por un precio fijo o monto de horas fijas o acotadas, salvo que dicho resultado de servicios se pacte en una orden de trabajo firmada por las dos partes.

El proceso para devengar este Apartado de Soporte Proactivo se realizará mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto; con base en estos requerimientos, Microsoft desarrollará una propuesta de solución tras el recibimiento de una Solicitud de Soporte Proactivo por parte del Cliente según el formato identificado a continuación. La propuesta de Microsoft deberá contener por lo menos la siguiente información:

- **Objetivo.** El objetivo se refiere a que queremos lograr con la implementación de esa propuesta, de acuerdo a nuestro entendimiento de los requerimientos.
- **Alcances.** Hasta dónde se abarcará dentro del proyecto; que actividades están incluidas como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto. Los entregables también constituyen la aprobación y conformidad del cliente.
- **Tiempo estimado de desarrollo del proyecto.** Es la duración estimada del proyecto. El proyecto puede ser dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá una duración específica que será estimada.
- **Monto a devengarse del apartado.** Es el monto específico de inversión estimado para el proyecto. Este monto puede representarse en horas o en dólares americanos.

Con base en dicha propuesta, el cliente aprobará el uso del apartado para el proyecto y se procederá a firmar una Orden de Trabajo, según el formato que se incluye al final de este anexo. Microsoft no dará inicio a los trabajos hasta recibir la Orden de Trabajo firmada por parte de un representante legal de IMSS.

En apoyo al otorgamiento al Soporte Proactivo, Microsoft podrá integrar recursos partners o socios de negocio. Cuando se integra a un partner o socio de negocio en la declaración de trabajo, se considerará al menos el 30% de participación en horas de recursos Microsoft, del total de horas que dure cada proyecto o soporte proactivo en cuestión, considerando nuestra participación directa principalmente en actividades de arquitectura, project management y aseguramiento de la calidad, esta regla de participación es obligatoria y no es negociable.

Ya que nuestra afiliada ubicada en el país podrá proveer el Soporte Proactivo, en cuyo caso podrá también firmar tales órdenes de trabajo. Los términos de cualquier orden de trabajo y cualquier otra declaración de Soporte Proactivo que se podrían convenir bajo el contrato, se denominarán, colectivamente, una "declaración de Soporte Proactivo".

El Soporte proactivo se proveerá de acuerdo con los términos y condiciones del contrato, del presente Anexo de Soporte Proactivo, y de acuerdo a la Orden de trabajo convenida y firmada entre las partes. El número de horas de Soporte Proactivo será el establecido en la Orden de Trabajo.

ANEXOS 00132 -
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

Formato de Solicitud de Soporte Proactivo

IMSS

SOLICITUD DE SOPORTE PROACTIVO MICROSOFT

Unidad Administrativa: _____

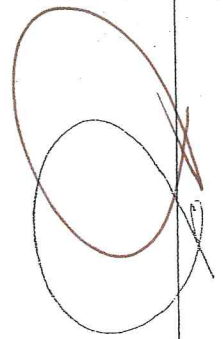
Nombre del Proyecto: _____

Descripción del Proyecto:

Justificación:

Fecha de Inicio: _____ Fecha de Terminación: _____

Nombre y firma del Responsable de la Unidad Solicitante



Orden de Trabajo para Soporte Proactivo Microsoft

ANEXO - 5

(Sólo para fines Internos de Microsoft)

MCS (WO Tipo "1")

Esta orden de trabajo se celebra de conformidad con el Contrato (el "contrato") vigente desde , celebrado entre el cliente que suscribe o su afiliada ("ustedes", IMSS) y la afiliada suscrita de Microsoft o su afiliada ("nosotros" o "nuestro", Microsoft)). Los términos del contrato se incorporan a la presente orden de trabajo por esta referencia. Cualesquiera términos que no se definan en esta orden de trabajo tendrán el significado que se les haya atribuido en el contrato. Esta orden de trabajo incluye esta cubierta y los términos que aparecen a continuación, los que se incorporan al presente documento por esta referencia.

Información para la Facturación al Cliente		
Denominación social del Cliente		Nombre del Contacto (La persona que recibe las facturas bajo esta orden de trabajo.)
Denominación social del cliente o afiliada que firmó el contrato MSA (Si no es el mismo que el suscrito)		
Dirección		Dirección Electrónica del Contacto
Ciudad	Estado/Provincia	Teléfono
País	Código Postal	Fax
Les descontaremos por el soporte prestado y gastos incurridos.		
Fecha de Inicio		
Esta Orden de Trabajo comenzará el o en la fecha en que iniciemos la prestación del soporte, lo primero en ocurrir. Esta Orden de Trabajo expirará en o en la fecha que terminemos el soporte, lo último en ocurrir.		

Al suscribir al pie, las partes reconocen y convienen obligarse bajo los términos del contrato y esta orden de trabajo.

Cliente	Afiliada de Microsoft
Denominación social del Cliente (en letra de imprenta)	1 Denominación social
Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en letra de imprenta)	Nombre de la persona que firma (en letra de imprenta)
Cargo de la persona que firma (en letra de imprenta)	Cargo de la persona que firma (en letra de imprenta)
Fecha de firma	Fecha de firma

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

1. **Soporte Proactivo.** Nosotros (Microsoft) les prestaremos el soporte identificado a continuación. Las fechas indicadas serán solamente plazos estimados.
2. **Tarifas.** Nosotros les descontaremos a Ustedes (IMSS) las siguientes horas y todo gasto razonable de viaje y estadía (si lo hubiere). Cualquier presupuesto de horas indicado es solamente un estimado. Las tarifas no incluyen el precio de productos.
3. **Retrasos.** La fecha de inicio del soporte que se indica arriba nos ha obligado a comprometer cierto personal profesional para prestar el soporte descrito aquí. En vista de este compromiso, usted (IMSS) acuerda comunicarnos cualquier retraso anticipado de la fecha de inicio, sin importar la causa, con al menos dos (2) semanas de antelación. Si usted (IMSS) incumple esta notificación previa, nos reservamos el derecho de descontarle por un monto que refleje el tiempo real en que nuestros consultores no podrán estar comprometidos o un monto equivalente a 40 horas de su tiempo a su tarifa normal de facturación, lo que sea menor. Alternativamente, nosotros (Microsoft) podremos elegir reasignar a nuestro personal profesional a otros proyectos de clientes de Microsoft y hacer la reasignación de personal a su proyecto cuando sea posible. Bajo este escenario, no podremos garantizar cuándo podremos volver a hacer la asignación del personal apropiado para su proyecto.
4. **Terminación.** El Contrato requiere que usted (IMSS) nos comunique su intención de terminar esta Orden de Trabajo con al menos 30 días de anticipación. El propósito de esta disposición es asegurarnos de que podremos comprometer de forma total a nuestro personal profesional en el evento que un proyecto sea terminado de forma inesperada. En el caso de que usted (IMSS) decida terminar este proyecto por cualquier razón y no nos comunique la terminación con una anticipación de 30 días, nos reservamos el derecho de descontarle a usted (IMSS) por el tiempo que nuestro personal profesional hubiera permanecido comprometido si usted (IMSS) hubiera comunicado la notificación requerida por su contrato, o un monto equivalente a 80 horas del tiempo de nuestros consultores a su tarifa normal de facturación, lo que sea menor.



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 DE INVERSIÓN
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S-ADD-188-10
AL AMPARO DEL ARTÍCULO 41 FRACCIÓN I DE LA LAASSP**

ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No **S-ADD-188-10** QUE EFECTÚA LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA **MICROSOFT LICENSING G.P.** A EFECTO DE QUE REALICE EL SERVICIO DE "LICENCIA DE USO IRRESTRICTO DE LOS PRODUCTOS MICROSOFT Y SOPORTE TÉCNICO". -

ANTECEDENTES

PRIMERO.- MEDIANTE OFICIO 0952 76 5320/6249 DE FECHA **21 DE DICIEMBRE DE 2010 (ANEXO 1)**, EL ING. MAXIMINO CRUZ ARMAS, TITULAR DE LA DIVISIÓN DE SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA, SOLICITA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE LICENCIA DE USO IRRESTRICTO DE LOS PRODUCTOS MICROSOFT Y SOPORTE TÉCNICO", ADJUNTANDO PARA ELLO:

- ❖ ANEXO 2, ANEXO TÉCNICO.
- ❖ ANEXO 3, TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- ❖ ANEXO 4, DICTÁMENES DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
- ❖ ANEXO 5, PROPUESTA DEL PROVEEDOR
- ❖ ANEXO 6, PRESENTACIÓN AL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS.

SEGUNDO.- CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS **26, FRACCIÓN III, 41 FRACCIÓN I** DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO SE LLEVA A CABO LA ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. **S-ADD-188-10**. -----

DESARROLLO DEL EVENTO

PRIMERO.- EN LA CIUDAD DE MEXICO, D. F., SIENDO LAS **DOCE HORAS** DEL DÍA **VEINTIOCHO DE DICIEMBRE DE DOS MIL DÍEZ**, 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., EL LIC. **HUGO PEREZNEGRÓN MEZA**, TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES, QUIEN PRESIDE ESTE EVENTO, PROCEDIÓ 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-188-10**. -----

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

ADJUDICADO: MICROSOFT LICENSING G.P. -----

CONCEPTO	PERIODO	MONTO USD	IVA*	TOTAL USD
LICENCIA DE USO IRRESTRICTO DE SOFTWARE MICROSOFT	1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011.	\$7'675,850.00	\$1'228,136.00	\$8'903,986.00
PÓLIZA DE SOPORTE PREMIER		\$1'751,282.40	\$280,205.20	\$2'031,487.60
SOPORTE TÉCNICO PROACTIVO		\$1,247,130.00	\$199,540.80	\$1'446,670.80
	GRAN TOTAL USD	\$10,674,262.40	1'707,882.00	\$12,382,144.40

*Se considera el IVA para efectos presupuestales y fiscales, sin embargo, este no se paga al proveedor. -----

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
SOPORTE TECNICO



227

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 DE INVERSIÓN
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. S-ADD-188-10
AL AMPARO DEL ARTÍCULO 41 FRACCIÓN I DE LA LAASSP**

TODOS LOS PRECIOS ESTÁN EXPRESADOS EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA.

LA VIGENCIA DEL CONTRATO SERÁ DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011.
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.


TERCERO, SE HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PROVEEDOR ADJUDICADO, QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO SE 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

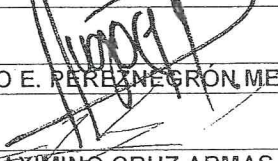
CIERRE DEL ACTA

NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR TERMINADO EL PRESENTE ACTO DE ADJUDICACIÓN NO. **S-ADD-188-10** A LAS **TRECE HORAS** DEL DÍA DE SU FECHA DE INICIO, PROCEDIENDO AL CIERRE DE LA PRESENTE ACTA, POR LO QUE LA RUBRICAN AL MARGEN Y FIRMAN AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES PROCEDENTES, TODOS LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE ACTO, EN TODAS Y CADA UNA DE LAS HOJAS QUE INTEGRAN EL ACTA, MISMA DE LA QUE SE LES ENTREGA COPIA.

POR EL PARTICIPANTE:

PROVEEDOR	APODERADO LEGAL
MICROSOFT LICENSING G.P.	 LIC. ALEJANDRO MARTÍNEZ RAMOS

POR EL IMSS:

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES	 LIC. HUGO E. PERIBÁÑEZ GRÓN MEZA
TITULAR DE LA DIVISIÓN DE SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	LIC. MAXIMINO CRUZ ARMAS

REPRESENTANTE DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	 LIC. MAXIMINO CRUZ ARMAS
---	---

ANEXO
NO ASISTIO
VISION DE CONTRATO
Y APROVO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 4

“FORMATO PARA LA PÓLIZA DE FIANZA DE
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 03 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO


ANEXO NUMERO 2 (DOS)

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 5° Y 6° DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE: (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)-----

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

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 119 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS 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.





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 5

"DERECHOS DE USO DE LAS LICENCIAS"

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 09 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DERECHOS DE USO DE LAS LICENCIAS BAJO LA MODALIDAD UAF

Mediante el contrato (el "Contrato") del cual formará parte integral éste Anexo 1 y demás anexos y documentos relacionados entregados en la propuesta de Microsoft Licensing, GP, ("EL PROVEEDOR") y "EL INSTITUTO" establecen un acuerdo irrestricto denominado de Suscripción Empresarial UAF Personalizado, UAF o "Contrato Irrestricto" a través del cual "EL INSTITUTO" adquiere y renueva, en su caso, las Licencias de uso de software Microsoft especificadas en la propuesta.

1. Definiciones.

En este contrato, "ustedes" significa la entidad que ha celebrado este contrato con nosotros, y "nosotros" o "nuestro" significa la entidad de Microsoft que ha celebrado este contrato o una inscripción. Los términos "filial", "propiedad", "producto", "Lista de Productos", "correr" y "usar" tienen los significados que se les da en el Contrato Comercial de Microsoft. Adicionalmente, se aplicarán las siguientes definiciones:

"disponible" significa, respecto de un producto, que hemos publicado comercialmente ese producto y hemos puesto a disposición licencias para ese producto para que se puedan solicitar bajo el Programa de Contratos de Suscripción Empresarial;

"empresa" significa ustedes y las filiales que ustedes elijan incluir en su empresa;

"Licencia" significa cualquiera de las ofertas identificadas en la Lista de Productos (incluyendo licencias estándar y actualizaciones para sistemas operativos para equipo de escritorio) que proporcionen el derecho de correr la versión del producto que se ordena;

"L&SA" significa una Licencia y Aseguramiento de Software para cualquier producto solicitado;

"pedido" significa un pedido en un formulario proporcionado por nosotros;

"derechos de uso de producto" significa el documento que contiene derechos de uso para nuestros productos, el cual publicamos en su momento;

"servicio calificado" significa cualquier computadora personal de escritorio, computadora portátil, servidor, estación de trabajo o dispositivo similar que se utilice exclusivamente para beneficio de ustedes o alguna filial incluida en su empresa y que cumple con los requisitos mínimos para correr cualquiera de los productos seleccionados bajo este contrato;

"empleado calificado" significa (i) cualquier empleado de ustedes o de una filial incluida en su empresa; y (ii) cualquier contratista independiente contratado por ustedes o alguna filial incluida en su empresa que tenga acceso, mientras se encuentra en las instalaciones de ustedes o de una filial incluida en su empresa, a un dispositivo calificado y/o software proporcionado por ustedes o una filial incluida en su empresa;

"pedido de renovación" significa el pedido presentado al principio de algún término de renovación para renovar L&SA para productos previamente solicitados bajo este contrato;

"servicios" significa soporte de productos u otros servicios que una filial inscrita elija adquirir en su inscripción;

"asesor de software" significa un asesor de software empresarial autorizado por nosotros y contratado por una filial inscrita para proporcionar asistencia previa y posterior a la operación; y

"Aseguramiento de Software" significa, para el producto en licencia fundamental para el cual se solicita, el derecho de actualizar a, y de correr en el lugar del producto en licencia fundamental, la última versión de ese producto que pongamos a disposición durante el período cubierto.

2. Cómo funciona el Contrato de Suscripción Empresarial UAF Personalizado.

La estructura de Contrato de Suscripción Empresarial UAF Personalizado le proporciona un enfoque simple en el ámbito empresarial para obtener en licencia los derechos de correr una amplia variedad de productos de Microsoft.

- a. **Determinación de precios.** Los precios para los productos que ustedes seleccionen para obtener en licencia bajo este contrato se establecen en la Sección Formulario de Pedido de Suscripción Empresarial de este contrato.
- b. **Como adquieren ustedes las licencias.** Ustedes adquirirán licencias bajo este contrato directamente de nosotros. Los pedidos bajo este contrato se harán a nosotros. Un asesor de software le ayudará en la elaboración del pedido, y posteriormente nos transmitirá el pedido. Nosotros les facturaremos directamente a ustedes de conformidad con los términos de pago establecidos en este contrato.
- c. **Selección y conservación de un asesor de software.** Ustedes deben elegir y conservar un asesor de software en su área. Los asesores de software proporcionan servicios para ayudarles a ustedes, pero no son revendedores de licencias de nuestros productos. Los asesores de software actúan de manera independiente y no tienen autoridad para obligarnos. Si una entidad deja de ser asesor de software, ustedes deberán seleccionar un reemplazo. Si ustedes desean cambiar de asesor de software, deben notificarnos a nosotros y al asesor de software por escrito en una forma que proporcionaremos por lo menos con 30 días de anticipación a la fecha en la cual entrará en vigor el mencionado cambio. El cambio de asesor de software entrará en vigor en la fecha en que nosotros lo formalicemos. No retendremos o demoraremos sin causa justificada nuestra firma.
- d. **Informe del país de uso.** Para el pedido inicial, ustedes deberán informarnos de los países donde se correrán los productos en licencia bajo este contrato, así como una aproximación en buena fe de la cantidad de copias del producto que se correrán en cada país. Esta información se reflejará en la Hoja de Precios del Cliente formalizada por nosotros y ustedes en relación con la celebración de este contrato. Es sólo para nuestro uso interno y no cambia los precios que proporcionamos para los productos concedidos en licencia bajo este contrato. Ustedes y nosotros entendemos que, sujeto a las leyes aplicables, ustedes pueden usar productos en países que no están en la lista inicial y/o en diferentes cantidades por país.
3. **Como solicitar licencias de productos.**
- a. **Colocación del pedido inicial.** La presentación a nosotros de este contrato y la Hoja de Precios para Clientes relacionada elaborada por nosotros constituirá la colocación del pedido inicial requerido para los productos que ustedes seleccionen para conceder en licencia bajo este contrato.
- b. **Pedidos anuales y ajustes.** Ustedes deben determinar la cantidad actual de empleados calificados en su empresa 60 días antes de cada aniversario de la fecha efectiva de este contrato.
- Si el número de empleados cambia en más de un 5%. Si la cantidad de empleados calificados cambia en más de un 5% de la cantidad de empleados calificados informada en la Sección V del Formulario de Pedido de Suscripción Empresarial, entonces ustedes deben notificarnos dentro de un plazo de 60 días previo al aniversario del contrato, y ustedes y nosotros enmendaremos este contrato para ajustar el pago anual debido en ese aniversario según se describe en el resto de este párrafo. El "Factor de Ajuste Anual" descrito en la Sección VII del Formulario de Pedido de Suscripción Empresarial es el porcentaje que representa el importe por el cual los cambios en el número de empleados tiene un impacto en su precio anual. El Factor de Ajuste Anual se multiplica por el incremento o reducción porcentual en la cantidad de empleados calificados para determinar el precio anual ajustado para ese año (por ejemplo, el número de empleados calificados se incrementa en un 7% y el Factor de Ajuste Anual es 30%, entonces el incremento al pago anual sería 2.1% (7% * 30%)). Dentro de los 15 días posteriores al aniversario de la fecha efectiva de este contrato, ustedes deben presentarnos un pedido por el precio de licencia anual igual a ese precio anual ajustado.
 - Si el número de empleados se encuentra dentro del rango 5%±. Si la cantidad de empleados calificados no se incrementa o reduce en más del 5%, entonces dentro de un plazo de 15 días posteriores al aniversario de la fecha efectiva de este contrato, ustedes deben presentarnos un pedido por el precio anual de licencia igual al precio anual del pedido inicial.
- c. **Adquisiciones y Fusiones.** Si la cantidad de empleados calificados o dispositivos calificados en su empresa se incrementa en más del 15% como resultado de (i) una adquisición de una entidad o una división operativa, o (ii) una fusión, entonces ustedes deben notificarnos por escrito la situación dentro de un plazo de 30 días contados a partir del cierre de la adquisición o fusión, y ustedes y nosotros trabajaremos en conjunto de buena fe para incrementar la determinación de precios de este contrato en la medida en que la adquisición o fusión incrementa las expectativas de uso del producto que se tomaron como base para la determinación de precios de este contrato.
- d. **Expansión a una edición de producto adicional más alta.** Si un producto adicional ya solicitado tiene ediciones múltiples, una filial inscrita puede migrar a la edición más alta mediante la solicitud de la expansión correspondiente. Si los detalles de la expansión se incluyen en el pedido de inscripción inicial,

entonces la filial inscrita puede hacer la expansión de conformidad con la Sección titulada "Actualizaciones verdaderas y declaraciones de actualización". Si los detalles de la expansión no están incluidos en el pedido de inscripción inicial, la filial inscrita puede realizar la expansión mediante la colocación de un pedido en el mes en que se corra por primera vez la expansión de conformidad con el proceso establecido en la sección titulada "Agregar nuevos productos adicionales no solicitados previamente."

4. *Concesión de licencia – lo que ustedes pueden correr bajo licencia.*

A la debida celebración y entrega de este contrato, y en la medida en que ustedes coloquen pedidos y hagan los pagos según lo previsto en este contrato, ustedes pueden, durante la vigencia de este contrato, correr para su propio beneficio (y ustedes puede conceder en sublicencia a alguna filial incluida en su empresa que corra para su propio beneficio) la última versión (o cualquier versión previa) de los productos que ustedes seleccionaron para obtener en licencia bajo este contrato en dispositivos calificados (respecto del uso de algún empleado calificado de un Usuario CAL disponible, ese Usuario CAL puede utilizarse para tener acceso o usar software para servidor concedido en licencia de ustedes y cualquier filial incluida en su empresa de algún dispositivo de cliente, no solamente "dispositivos calificados"). Estos derechos se aplican a licencias de productos seleccionados proporcionados bajo su inscripción, y no se relacionan a algún pedido para, o cumplimiento de medios de software. Los productos que ustedes seleccionen para obtener en licencia bajo este contrato pueden correrse en ediciones disponibles bajo los programas de concesión de licencias por volumen de Microsoft. Al expirar o terminar por cualquier causa este contrato, (i) ustedes pueden optar por obtener derechos perpetuos para correr los productos que ustedes seleccionaron para obtener en licencia bajo este contrato (la elección se describe más adelante, en el inciso 9 (c) (Opciones a la terminación de la vigencia del contrato)). De otra manera, todos los derechos para correr productos bajo este contrato expiran a la terminación de este contrato por cualquier causa.

La capacidad de correr versiones actuales o posteriores de un producto concedido en licencia bajo este contrato puede verse afectada por requisitos mínimos de sistema u otros factores (por ejemplo, hardware u otro software).

5. *Como saber que derechos de uso de producto proceden.*

Salvo cuando se estipula de manera expresa en contrario en este contrato, el derecho de correr algún producto está sujeto a los derechos de uso de productos aplicables. Los derechos de uso de producto aplicables a productos concedidos en licencia bajo este contrato son los siguientes.

- a. **Para las últimas versiones disponibles a la fecha efectiva del contrato.** Para la última versión de algún producto seleccionado disponible en o antes de la fecha efectiva de la inscripción, proceden los derechos de uso de producto en vigor en la fecha efectiva del contrato para ese producto y versión.
- b. **Para versiones y productos disponibles después de la fecha efectiva del contrato.** Para algún producto seleccionado puesto a disposición por primera vez después de la fecha efectiva del contrato, proceden los derechos de uso de producto en vigor a la fecha en la cual la versión o producto está disponible (sujeto a nuestro compromiso de derechos de uso a continuación).
- c. **Para versiones de un producto que apareció antes de la última versión disponible en la fecha efectiva del contrato.** Si ustedes están utilizando una versión anterior de algún producto concedido en licencia bajo el contrato que estuvo disponible antes de la versión que estuvo actualizada en la fecha efectiva del contrato, su uso de la versión anterior se registrará por los derechos de uso de producto que aplicarían si ustedes estuvieran utilizando la última versión que está o se vuelve disponible en cualquier momento durante esta inscripción. Si esa versión anterior contiene componentes de software que no estén incluidos en la última versión, entonces el uso de esos componentes se registrará por los derechos de uso de productos para esa versión anterior específicos a esos componentes.
- d. **Compromiso de Microsoft en los derechos de uso.**

Para todos los productos – derechos de uso fijos por versión. No cambiaremos sus derechos de uso de productos bajo este contrato por alguna versión de un producto después de quedar disponible para ustedes bajo este contrato.

Sin cambios en detrimento de los derechos de uso en nuevas versiones. Si ponemos a disposición una nueva versión de algún producto seleccionado durante la vigencia de este contrato, y esa nueva versión está sujeta a ciertos derechos de uso que son más limitantes que las aplicadas para su uso de la versión anterior concedida en licencia a ustedes bajo este contrato, ustedes pueden correr esa nueva versión sin estar sujetos a esos ciertos derechos de uso más limitantes. Este derecho no procede a derechos de uso de producto que se relacionan específicamente a nuevas características o funcionalidad agregadas a una nueva versión.

- e. **Licencias perpetuas.** Cualquier referencia en los derechos de uso de producto a un derecho para correr productos de manera perpetua sólo procede si ustedes eligen obtener licencias perpetuas bajo la opción de

adquisición. Las licencias perpetuas adquiridas bajo este contrato permanecen sujetas a los términos de este contrato.

Les proporcionaremos una copia de los derechos de uso de productos procedentes o los pondremos a su disposición ya sea mediante su publicación en la Red (World Wide Web) en un sitio que identifiquemos o mediante otro medio razonable. Ustedes reconocen que ustedes y sus filiales tienen acceso a la Red. No transferimos derechos de propiedad sobre producto alguno, y nos reservamos todos los derechos no concedidos de manera expresa.

6. *Membresía de Aseguramiento de Software.*

Durante la vigencia de este contrato (incluyendo cualquier renovación), ustedes califican automáticamente al programa de Membresía de Aseguramiento de Software de Microsoft. La membresía puede darle derechos a beneficios especiales. Estos beneficios pueden estar sujetos a términos y condiciones adicionales. Para una descripción de estos beneficios, ustedes deben consultar la Lista de Productos o consultar con su asesor de software, revendedor, o director de cuenta de Microsoft.

No obstante cualquier cosa en contrario, debido a la naturaleza personalizada de este contrato, cualquier beneficio de Aseguramiento de Software bajo este contrato tendrán como base los productos y cantidades identificados en la Tabla Base de Determinación de Precios de Productos en la Sección VI del Formulario de Pedido de Suscripción Empresarial que forma parte de este contrato (Las aplicaciones agrupan cantidades en las que se basan algunos beneficios de Aseguramiento de Software se ajustarán en la medida de todo ajuste anual según lo previsto en el inciso 3(b) (Pedidos y ajustes anuales) anterior).

7. *Creación de copias de software.*

a. **Copias para despliegue interno.** Ustedes pueden hacer tantas copias de los productos que ustedes seleccionaron para obtener en licencia según sea necesario para distribuir los productos a los usuarios dentro de su empresa. Todas las copias de cualquier producto deben ser copias fieles y completas (incluyendo avisos de derechos de autor y marcas registradas) y se harán desde los medios o una fuente de red adquirida de, o puesta a disposición por, un proveedor de cumplimiento aprobado por Microsoft para ese producto. Ustedes también pueden solicitar a un tercero que haga y distribuya copias en su lugar, pero ustedes son responsables de las acciones del tercero en la misma medida en que lo serían si el tercero fuere empleado de ustedes. Ustedes y sus filiales deben hacer los esfuerzos correspondientes para que los empleados, representantes y otras personas corran un producto a sabiendas de que ese producto está bajo licencia por parte de nosotros y sólo se puede correr o transferir sujeto a los términos de este contrato.

b. **Derechos de recreación de imágenes.** Se permite la recreación de imágenes mediante el uso de medios de producto en las siguientes condiciones. Si el producto de Microsoft se concede en licencia (i) de un fabricante de equipo original (OEM, por sus siglas en inglés), (ii) como un producto completo empacado mediante un proveedor detallista, o (iii) bajo otro programa de Microsoft, entonces los medios proporcionados bajo este contrato se pueden utilizar para crear imágenes para otras máquinas con licencia en lugar de medios proporcionados mediante ese proveedor aparte. El derecho está condicionado a lo siguiente:

- (i) Se debe tener una licencia separada propiedad del proveedor, independiente por cada recreación de imagen.
- (ii) El producto, idioma, versión y componentes concedidos en licencia bajo este contrato deben ser idénticos al producto, idioma, versión y todos los componentes en licencia del proveedor independiente.
- (iii) Salvo por copias de un sistema operativo y copias de productos concedidos en licencia bajo otro programa de Microsoft, el tipo de producto (por ejemplo, actualización o licencia completa) debe ser idéntico al tipo de producto del proveedor independiente.

Las recreaciones de imágenes hechas de conformidad con este inciso permanecen sujetas a los términos y derechos de uso proporcionados con la licencia del proveedor independiente. Este inciso no crea o amplía cualquier obligación de garantía o soporte.

8. *Transferencia y reasignación de licencias.*

Ustedes no pueden transferir licencia alguna adquirida bajo este contrato salvo mediante la obtención de licencias perpetuas según lo previsto en este contrato y transferirlas de conformidad con los procedimientos descritos en este inciso.

a. **Como transferir licencias perpetuas a filiales u otros terceros.** Ustedes pueden transferir licencias perpetuas solicitadas bajo este contrato a una filial, o un tercero no afiliado en relación con una enajenación

de una filial o una división operativa de la filial inscrita o cualquiera de sus filiales, una fusión, o una consolidación, siempre y cuando ustedes nos proporcionen aviso previo por escrito y firmado, en un formulario que les proporcionaremos, que incluye: (i) el número de este contrato; (ii) la cantidad de licencias transferidas por producto y versión; (iii) el nombre, domicilio e información de la persona contacto de la entidad a quien se hace la transferencia; y (iv) cualquier otra información que pudiéremos solicitar.

Para toda transferencia de licencias perpetuas diferentes a las descritas anteriormente, se requiere nuestro consentimiento por escrito. No retendremos nuestro consentimiento de manera poco razonable. Ninguna transferencia de licencia será válida a menos que ustedes proporcionen a quien recibe la transferencia, y esa entidad acepte por escrito, los derechos de uso de producto procedentes, restricciones de uso, limitaciones de responsabilidad, y las restricciones de transferencia en esta sección. Toda transferencia hecha en violación de los requisitos o limitaciones de esta sección será nula.

- b. **Cuando no se permiten transferencias de licencias perpetuas.** Ustedes no pueden transferir (i) licencias a corto plazo (90 días o menos), o (ii) licencias de actualización para un producto de sistema operativo para equipo de escritorio de manera separada del sistema operativo fundamental para el equipo de escritorio o del sistema de cómputo en el cual se instaló por primera vez el producto.
- c. **Reasignación interna de licencias.** Las licencias para productos diferentes a sistemas operativos para equipos de escritorio pueden reasignarse dentro de su empresa. Sin embargo, ustedes no pueden reasignar: (i) licencias a corto plazo (90 días o menos), o (ii) salvo por lo previsto en el inciso (d) a continuación, cobertura de Aseguramiento de Software u otro derecho de actualización aparte de la licencia fundamental. Ustedes no pueden reasignar licencias perpetuas de sistema operativo para escritorio desde el dispositivo en el cual se instaló el software por primera vez.
- d. **Reasignación interna de cobertura de Aseguramiento de Software para sistema operativo de escritorio.** Ustedes pueden reasignar cobertura de Aseguramiento de Software ordenado para un producto de sistema operativo fundamental de escritorio instalado en una computadora a una computadora de reemplazo siempre y cuando:
- (i) La computadora de reemplazo tenga licencia para correr uno de los sistemas operativos calificados identificados en la Lista de Productos para computadoras de reemplazo, y
 - (ii) Ustedes retiren de la computadora original todas las actualizaciones de sistema operativo de escritorio que se instalaron bajo esta inscripción.

Ustedes no pueden separar de otra manera la cobertura de Aseguramiento de Software o cualquier derecho de actualización relacionado de la licencia fundamental de la cual se solicita.

9. **Opciones bajo el programa UAF**

- a. Si el contrato se rescinde como resultado de un incumplimiento no remediado, ustedes tendrán la opción de obtener licencias perpetuas para la entonces más actual versión de los productos que ustedes seleccionaron para obtener en licencia bajo este contrato según se describe en el inciso (c) (Opciones a la terminación de la vigencia del contrato), siempre que ustedes presenten su orden de adquisición para esas licencias dentro de un plazo de 60 días contados a partir de que ustedes entreguen el aviso de rescisión. Si se rescinde este contrato, y ustedes no son elegibles para obtener licencias perpetuas o han elegido no obtener licencias perpetuas según lo previsto en este inciso, entonces ustedes y todas las filiales incluidas en su empresa deben, tan pronto como sea comercialmente razonable, eliminar todas las copias de los productos concedidos en licencia bajo la inscripción, destruir todos los medios relacionados, y a petición nuestra, entregarnos certificado por escrito de la mencionada eliminación y destrucción. La frase inmediatamente precedente no se debe interpretar por requerir eliminación de esa cantidad y versión de copias de productos para los cuales se obtuvieron licencias perpetuas antes de la fecha efectiva de la inscripción. b. Nosotros daremos aviso por escrito con 60 días de anticipación a la terminación del contrato para notificarles de su opción de (i) renovar este contrato, (ii) celebrar un nuevo contrato de licencia, (iii) permitir que expire el contrato, o (iv) obtener licencias perpetuas, según se describe más adelante. Al expirar este contrato, ustedes deben, tan pronto como sea comercialmente razonable, eliminar todas las copias de productos en licencia bajo este contrato, destruir los medios relacionados y, a nuestra petición, proporcionarnos certificado por escrito de la mencionada eliminación y destrucción. La frase inmediatamente precedente no se debe interpretar como que requiere que ustedes eliminen esa cantidad y versión de copias de producto por las cuales ustedes han obtenido licencias perpetuas antes de la fecha efectiva del contrato. Este contrato no se considerará expirado si, dentro de un plazo de 30 días a partir de su expiración, se hace una orden de renovación según se describe a continuación. **Opción de Renovación.** Ustedes pueden tener la opción de renovar este contrato en plazos sucesivos de 12 o 36 meses calendarios completos. Nosotros y nuestras filiales no rechazaremos sin causa justificada cualquier orden

de renovación. Sin embargo, podemos hacer un cambio al piloto del Contrato de Suscripción Empresarial UAF Personalizado de Microsoft lo cual requerirá que ustedes celebren un nuevo contrato. Para renovar, ustedes deben presentar una orden de renovación dentro de un plazo de 30 días contados a partir de la expiración de la vigencia anterior. La orden deberá ser por el producto previamente incluido en este contrato. Cada plazo de renovación comenzará el día posterior a la expiración del plazo anterior. Su determinación de precios de renovación se basará en los productos y cantidades desplegadas durante la vigencia que termina, más las expectativas de despliegue respecto de la vigencia renovada. **Opción de adquisición.** Al expirar este contrato, ustedes pueden optar por obtener licencias perpetuas por cualquier producto concedido en licencia bajo este contrato. Para ejercer esta opción, ustedes deberán presentar un pedido bajo un Contrato de Selección para licencias perpetuas según se describe más adelante por el número de copias de todos los productos por los cuales ustedes elijan obtener licencias perpetuas.

El precio de menudeo estimado de adquisición por cada producto será igual al 90% del precio al menudeo estimado (*Estimated Retail Price*) de nivel D entonces en vigor para Licencias perpetuas para esos productos bajo el esquema de licenciamiento Select de Microsoft a la fecha de la orden de adquisición. La confirmación de su pedido para la adquisición y cualquier documentación que sirva de evidencia de las transferencias de licencias descritas en el inciso 8(a) (Cómo transferir licencias perpetuas), junto con el comprobante de pago, será su prueba de una licencia perpetua para correr la última versión entonces disponible (o cualquier versión previa) para las copias de esos productos amparados por la orden de adquisición.

Si ustedes ejercen la opción de adquisición por menos de todas las copias de todos los productos entonces corriendo en sus dispositivos calificados, ustedes y sus filiales deben, tan pronto como sea comercialmente razonable, eliminar y destruir cualquier copia por la cual no adquirieron licencias perpetuas. La frase inmediata precedente no debe interpretarse como requerir que ustedes eliminen la cantidad y versión de copias de productos para los cuales ustedes obtuvieron licencias perpetuas antes de la fecha efectiva del contrato.

11. Garantías del Producto.

11.1 Garantía limitada del Producto. "EL PROVEEDOR" garantiza que cada versión de cualquiera de los productos cubiertos por la licencia de derechos de uso (en lo sucesivo un "Producto") funcionará sustancialmente de acuerdo con la correspondiente documentación provista por "EL PROVEEDOR". Esta garantía es válida por un periodo de un (1) año a partir de la fecha en que "EL INSTITUTO" ejecute por primera vez el Producto o la actualización de que se trate. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, cualquier garantía impuesta por ley sobre los Productos está limitada en la misma extensión y al mismo periodo de un (1) año. Esta garantía no aplica en caso de que la falla o malfuncionamiento del Producto se deba a accidente, mal uso, instalación incorrecta, incompatibilidad tecnológica o violación de los derechos de uso. Si "EL INSTITUTO" notifica a "EL PROVEEDOR" durante el periodo de garantía que un Producto no cumple con la misma, entonces "EL PROVEEDOR", a su opción, (i) reparará o reemplazará el Producto, o (ii) devolverá el precio pagado por el Producto. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, éste será el remedio exclusivo para "EL INSTITUTO" en caso de que un Producto no funcione según se describe en este párrafo.

En la máxima medida permitida por la ley, los productos gratuitos y beta se proveen "tal como están" ("as is"), sin garantía de ningún tipo. "EL INSTITUTO" reconoce y conviene que los términos de este párrafo concernientes a los productos preliminares y betas son razonables, considerando, entre otras cosas, que los proveemos antes de su liberación comercial, a fin de ofrecerles la oportunidad (con una anticipación que de otro modo no tendrían) de evaluar su aplicabilidad a su negocio, y sin una completa evaluación de nuestra parte.

11.2 Exclusión de otras garantías. Con respecto a los Productos, sus actualizaciones y materiales relacionados, "EL PROVEEDOR" excluye, en la máxima medida permitida por la legislación aplicable, cualesquier declaraciones, garantías y condiciones, ya sean expresas, implícitas o de derecho, no identificadas expresamente en el presente Contrato, tales como garantías o condiciones de propiedad, inviolabilidad de derechos de propiedad intelectual, calidad satisfactoria, comerciabilidad y adecuación a un fin específico. "EL PROVEEDOR" no será responsable por ningún servicio o Producto provisto por terceros, ya sean proveedores, casas de desarrollo o consultores, inclusive si "EL PROVEEDOR" los haya identificado o hecho referencia a ellos, a menos que tales servicios o Productos de terceros sean provistos bajo un acuerdo por escrito entre las partes contratantes, en cuyo caso será solamente en la medida expresamente dispuesta en tal acuerdo.

12 Defensa de reclamaciones en materia de propiedad intelectual.

"EL PROVEEDOR" defenderá cualquier reclamación de un tercero según el cual un Producto viole o infrinja sus derechos de patente, marcas, derechos de autor o secretos industriales, y pagará la suma establecida en cualquier fallo final adverso (o arreglo al cual dé su consentimiento). "EL INSTITUTO" deberá notificar por escrito inmediatamente a "EL PROVEEDOR" sobre la reclamación, y le dará el control exclusivo sobre la defensa o arreglo.

Las obligaciones de "EL PROVEEDOR" no se aplicarán en la medida en que la reclamación o fallo final adverso se base en (i) la ejecución de un Producto o arreglo (fix) por parte de "EL INSTITUTO" después de recibir notificación de "EL PROVEEDOR" de suspender la ejecución debido a dicha reclamación; (ii) la combinación de Productos o arreglos, por parte de "EL INSTITUTO", con algún otro producto, programa, datos o proceso comercial que no sea "Microsoft"; (iii) daños atribuibles al valor de un producto, programa, datos o proceso comercial que no sea "Microsoft"; (iv) la alteración de cualquier Producto o arreglo por "EL INSTITUTO"; (vi) distribución de un Producto o arreglo por parte de "EL INSTITUTO" a un tercero, o su uso para beneficio de un tercero; (vii) uso por parte de "EL INSTITUTO" de la(s) marca(s) de "EL PROVEEDOR", sin autorización escrita para hacerlo; o (viii) en relación con cualquier reclamación en materia de secretos industriales, la obtención de secretos industriales por parte de "EL INSTITUTO" (a) en forma indebida; (b) bajo circunstancias que generen obligaciones de confidencialidad o limitaciones de uso; o (c) de alguna persona física o moral (distinta a "EL PROVEEDOR" y sus afiliadas) sujeta obligaciones de confidencialidad o limitaciones de uso respecto a los secretos industriales del tercero reclamante.

En caso de recibir información sobre una reclamación de violación de derecho de propiedad intelectual relacionada con un Producto, "EL PROVEEDOR" podrá, a su costo y sin que ello implique obligación alguna (i) tratar de obtener para "EL INSTITUTO" el derecho de continuar ejecutando el Producto supuestamente infractor, (ii) modificar el Producto o reemplazarlo por un equivalente funcional, con el fin de cesar la violación, en cuyo caso "EL INSTITUTO" deberá finalizar inmediatamente la ejecución del Producto supuestamente infractor. Si, como resultado de una reclamación en materia de propiedad intelectual, un tribunal competente prohibiera el uso de un Producto o arreglo, "EL PROVEEDOR", a su elección, buscará que "EL INSTITUTO" obtenga el derecho de continuar su uso, o lo reemplazará por un equivalente funcional, o lo modificará para que cese la violación de tales derechos, o bien reembolsará el monto pagado dando por terminada la licencia de uso del Producto o arreglo en cuestión.

En caso de que "EL INSTITUTO" reciba cualquier otra clase de reclamaciones de terceros en relación con la propiedad intelectual de "EL PROVEEDOR", "EL INSTITUTO" deberá notificarlo oportunamente por escrito a "EL PROVEEDOR", quien podrá, a su elección, tratar cualesquiera dichas reclamaciones en los términos de esta cláusula. La presente cláusula constituye el remedio exclusivo de "EL INSTITUTO" por reclamaciones de terceros en materia de propiedad industrial y derechos de autor.

13 Limitación de responsabilidad

13.1 Limitación. La responsabilidad de "EL PROVEEDOR" y sus proveedores frente a "EL INSTITUTO" estará limitada, en la máxima medida permitida por las leyes aplicables, a los daños directos sufridos, pero sólo hasta la cantidad que "EL INSTITUTO" haya pagado por el Producto que dé origen a la reclamación y hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. En el caso de responsabilidad de "EL PROVEEDOR" debida a reclamaciones por violación de las patentes o derechos de autor de terceros, "EL PROVEEDOR" tendrá la obligación de defender tales reclamaciones sin que dicha defensa quede sujeta a la limitación precedente.

13.2 Exclusión de responsabilidad por ciertos daños. En la máxima medida permitida por las leyes pertinentes, ninguna de las partes o sus proveedores, será responsable por daños indirectos o perjuicios (tales como daños consecuenciales, especiales o incidentales, pérdida de beneficios o ingresos, lucro cesante, interrupción de negocios, o pérdida de información de negocios) que resulten de un Contrato, Producto o servicio, aún cuando la parte haya sido notificada de la posibilidad de que dichos daños ocurran o estos hayan sido razonablemente previsibles. Esta exclusión de responsabilidad no se aplicará a la responsabilidad de cualquiera de las partes, frente a la otra, por violación de sus obligaciones de confidencialidad o de los derechos de propiedad industrial e intelectual de la otra parte.

13.3 Aplicación. Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad por daños de este Contrato se aplicarán ya sea que la responsabilidad se base en violación de Contrato, culpa (inclusive negligencia), responsabilidad objetiva, violación de garantías o cualquier otra teoría de derecho.

14 Verificación de Cumplimiento

"EL INSTITUTO" deberá mantener registros relacionados con los Productos que ejecuta. Durante la vigencia de este contrato y por un período de un año posterior a su vencimiento, "EL PROVEEDOR" tendrá el derecho de solicitar a través de las unidades administrativas correspondientes la verificación del cumplimiento de las obligaciones a cargo de "EL INSTITUTO", previo aviso escrito notificado a "EL INSTITUTO" con al menos treinta (30) días naturales de anticipación. Alternativamente, "EL PROVEEDOR" podrá requerir a "EL INSTITUTO" que llene en forma precisa y dentro de un plazo de treinta (30) días contado a partir del requerimiento, un cuestionario de auto-auditoría, en un formulario que "EL PROVEEDOR" proporcione. Si la verificación o auto-auditoría revela el uso de Productos sin licencia, "EL INSTITUTO" deberá pedir de inmediato las licencias necesarias para regularizar el uso de los Productos carentes de licencia y llevar a cabo los pagos correspondientes.

15. *Administradores de Contrato.* Como parte del esquema de licenciamiento se le asignará a un distribuidor autorizado para que realice las actividades necesarias estrictamente relacionadas con la administración del presente Contrato. La asignación y remoción, en su caso, del distribuidor antes mencionado está sujeto a las políticas internas del Proveedor y el desempeño de dicho distribuidor podrá ser evaluada por ustedes en base a dichas políticas.