



Documentación para acreditar la Oferta Técnica

1. ESCRITO LIBRE DE DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES DE BIENES Y/O SERVICIOS

Ciudad de México, a 17 de marzo de 2020

Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Presente

Estimados Señores:

Adjuntamos al presente el detalle de la propuesta de Microsoft Corporation "Contratación de servicios y adquisición de productos de licenciamiento Microsoft bajo un esquema de suscripción, actualización y soporte o nuevas licencias", mismo que contiene la descripción y especificaciones de los bienes y/o servicios ofrecidos conforme al Anexo Técnico, y complementa la información de los bienes y/o servicios ofrecidos.

Bajo protesta de decir verdad, manifestamos que la descripción y especificaciones de los bienes y/o servicios ofertados, cumplen con lo señalado en el Anexo Técnico.

Sin otro particular por el momento, quedamos de Ustedes.

ATENTAMENTE

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Alejandro Martínez Ramos", written over a horizontal line.

Microsoft Corporation
Por: Alejandro Martínez Ramos
Apoderado

“Contratación de servicios y adquisición de productos de licenciamiento Microsoft bajo un esquema de suscripción, actualización y soporte o nuevas licencias”

**PROPUESTA DE
MICROSOFT CORPORATION**

Descripción y especificaciones de los bienes y/o servicios ofrecidos conforme al Anexo Técnico

Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Objetivo de la contratación.....	6
2. Alcance.....	6
2.1 Familias de productos	6
3. Descripción de las partidas	8
3.1 Partida 1: Servicio de actualización y soporte o Software Assurance	8
3.2 Partida 2: Suscripción para Servicios en línea	9
3.3 Partida 3: Suscripción de nuevas licencias en sitio (on-premise) incluyendo Software Assurance.....	9
3.4 Partida 4: Adquisición de nuevas licencias incluyendo Software Assurance	9
3.5 Partida 5: Soporte Proactivo y Soporte Premier.....	9
3.6 Partida 6: Cómputo y plataforma en la nube.....	10
4. Programas de Licenciamiento.....	10
5. Requerimientos funcionales	11
6. Unidad de medida.....	11
6.1 Licencia	11
6.2 Unidad de servicio.....	11
6.3 Unidad de servicio en línea (On-Line Services)	11
7. Condiciones de uso.....	11
8. Requerimientos no funcionales.....	11
9. Vigencia del contrato	12
10. Niveles de servicio.....	12
11. Términos y condiciones de entrega.....	12
11.1 Adquisición de nuevas licencias, suscripción de derechos de uso y actualización y soporte... ..	12
11.2 Servicio de Soporte Proactivo y Soporte Premier.....	13
12. Entregables	13
12.1 Adquisición de nuevas licencias, suscripción de nuevas licencias en sitio, suscripción de derechos de uso y actualización y soporte.....	13
12.2 Soporte Proactivo y Soporte Premier.	13
13. Condiciones y forma de pago	14
14. Penas y deductivas.....	15

14.1 Penas convencionales.....	15
14.2 Deductivas.....	16
15. Garantías.....	17
15.1 Garantía de cumplimiento.....	17
15.2 Garantía del servicio.....	17
16. Confidencialidad.....	18
17. Estructura Contractual del Licenciamiento y Soporte.....	18
18. Responsabilidad laboral.....	19
19. Cotización.....	19
20. Términos y condiciones legales.....	19
21. Anexos de la presente Propuesta Técnica y Económica.....	20
22. Consideraciones adicionales.....	20
Anexo 1 Descripción detallada de familias de productos.....	21
Office 365:.....	22
Anexo 1.1. Relación de familias de productos.....	54
Anexo 2. Servicios de Soporte Premier y Soporte Proactivo.....	63
Componentes del Soporte Premier.....	63
Descripción de los Servicios.....	64
Componentes de Soporte Proactivo.....	81
Formato de Solicitud de Servicio Proactivo Microsoft.....	90
Anexo 2.1 Servicios de Empresa de Microsoft. Descripción de Servicios.....	91
Anexo 3. Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte.....	123
Contrato Específico.....	124
Anexos:.....	124

Introducción

En 1975 Bill Gates y Paul Allen, vendieron el primer software de lenguaje de programación llamado "Basic", operado en la MITS Altair 8800, la primera "computadora personal". Basic y muchos otros programas de software que pronto salieron de los desarrolladores y socios de Microsoft, ayudaron a iniciar una revolución tecnológica que ha transformado la manera en la que negociamos, vivimos y aprendemos.

La visión inicial de Bill Gates y Paul Allen de una computadora en cada escritorio y en cada hogar parecía una fantasía para la mayoría de la gente. Hoy es casi una realidad. Lo que impulsó esta revolución fue la creencia de que el software – si se convertía en algo accesible y económico para más gente – eliminaría barreras y transformaría la tecnología en una herramienta extraordinaria para millones de personas alrededor del mundo.

Esta idea revolucionaria, ha evolucionado hasta convertirse en la compañía de software más grande del mundo, teniendo 100,000 empleados en casi todos los países. Desde lenguajes de programación y sistemas operativos hasta servicios de Internet y juegos, Microsoft se ha aventurado en casi cualquier tipo de software imaginable.

El compromiso de Microsoft con la innovación constante se refleja en su continua inversión en investigación y desarrollo. Cada año invierte un significativo porcentaje de su ingreso anual para continuar desarrollando programas de cómputo, dispositivos, servicios y soluciones de negocio innovadoras, así como consolas y videojuegos. A través del grupo de investigación de Microsoft se exploran nuevas tecnologías de software, avanzando en las fronteras del diseño de interfaz del usuario, medios digitales, procesamiento de voz y lenguaje, cómputo en la nube, Internet de las Cosas e Inteligencia Artificial.

Microsoft está en el mercado latinoamericano desde principios de los años ochenta, y abrió su primera subsidiaria dentro de la región, precisamente en México.

En la actualidad, Microsoft continúa desarrollando una amplia gama de productos de software, sistemas operativos, plataforma de cómputo en la nube en todas sus modalidades, y desarrollos de Internet de las Cosas e Inteligencia Artificial. El mercado objetivo de Microsoft a nivel mundial es muy amplio; los clientes van desde consumidores finales hasta empresas del sector educativo, gubernamental y de iniciativa privada; también cuenta con una red de socios estratégicos como desarrolladores de aplicaciones y fabricantes de equipos de cómputo que brindan servicios de implantación y proveen soluciones complementarias a la plataforma Microsoft.

Como corporación global tiene una responsabilidad en el uso de los recursos y en la influencia que puede ejercer logrando tener un impacto positivo en el mundo y en su gente. Microsoft está comprometida a construir una cultura de honestidad y responsabilidad social corporativa.

Con el creciente desarrollo e impacto de Internet, el uso de dispositivos móviles, plataformas y servicios de cómputo en la nube, Internet de las Cosas e Inteligencia Artificial, se ha dado un cambio

fundamental en la experiencia de los usuarios y consumidores en uso de la tecnología. Hemos entrado a una era de conexión continua en que la tecnología tiene más que nunca el potencial de crear desarrollo social, cultural y económico para usuarios y sus organizaciones y comunidades.

Conforme los dispositivos proliferan, se ha vuelto más claro el hecho de que los consumidores desean tener una sola experiencia en toda su tecnología. Yendo hacia el futuro, la estrategia de Microsoft se enfoca en soluciones innovadoras de software que aprovechen la enorme capacidad del cómputo en la nube, inteligencia artificial, Internet de las Cosas, redes sociales, y aplicaciones de nuevas tecnologías.

1. Objetivo de la contratación

La presente propuesta técnica presentada por Microsoft Corporation (en lo sucesivo, Microsoft) está orientada a la contratación de servicios y adquisición de productos de licenciamiento Microsoft bajo los esquemas de actualización y soporte, suscripción de derechos de uso y adquisición de nuevas licencias, mediante contrato abierto.

Esta propuesta es válida para todas las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como sus órganos desconcentrados y aquellos con autonomía otorgada por la Constitución, Estados, Municipios.

2. Alcance

La contratación de servicios y adquisición de productos de licenciamiento Microsoft bajo un esquema de suscripción, actualización y soporte o nuevas licencias está dirigido a atender las necesidades de productos Microsoft de todas las Dependencias y Entidades, para darles continuidad operativa desde una perspectiva de ahorro y aprovechamiento óptimo de los recursos del Estado.

2.1 Familias de productos

A continuación, se listan y se describen las familias de productos y servicios a considerar en la presente propuesta:

- **Microsoft 365:** Solución que integra capacidades de seguridad, productividad y colaboración que incluyen Windows Enterprise, Office 365 y Enterprise Mobility & Security.
- **Office:** Solución de ofimática que, dependiendo de la versión, puede contar con características adicionales de productividad y colaboración
- **Office 365:** Solución de productividad, colaboración y comunicaciones en modelo de suscripción que puede incluir también la suite de ofimática también como suscripción.
- **Windows Enterprise:** Actualización al Sistema Operativo Windows desarrollado por Microsoft que da acceso a las características empresariales, diseñado para adaptarse a las necesidades y preferencias del usuario, así como al equipo en donde se esté ejecutando. Puede operar en modo tableta (optimizado para su uso con pantallas táctiles), y uno optimizado para el ratón y teclado.
- **Project:** Herramienta de software para administración de proyectos, que permite a los administradores de proyectos el desarrollo de planes, la asignación de recursos a tareas, seguimiento al progreso del proyecto, administración del presupuesto del proyecto y análisis de cargas de trabajo.
- **Visio:** Herramienta de software que permite el modelado y diseño de diagramas, como diagramas de flujo, diagramas de red, organigramas, planos, diseños de ingeniería, entre otros, soportando la colaboración de trabajo en equipo.

- **Windows Server:** Sistema operativo especialmente diseñado para proveer servicios de red a otros sistemas operativos de escritorio, además de optimizar las capacidades del servidor físico, haciéndolo más eficiente y seguro, proporcionando herramientas de administración a entornos de red, así como características de virtualización incluidas, acordes a la versión contratada.
- **SQL Server:** Sistema de gestión de bases de datos relacionales. Su principal lenguaje de consultas es Transact-SQL soportando la norma ANSI/ISO estándar Structured Query Language (SQL).
- **Exchange:** Servidor de correo electrónico capaz de manejar grandes volúmenes de buzones y con capacidades adicionales como manejo de contactos, manejo de salas, altamente integrado con los servicios de colaboración de Microsoft y de terceros.
- **SharePoint:** Servidor de colaboración que permite a las dependencias o entidades, crear sitios web de acceso interno, establecimiento de flujos de trabajo y flujos de aprobación, librerías compartidas de documentos, imágenes, etc., permite la gestión documental organizada según las necesidades de cada dependencia o entidad, y permitiendo el nivel de seguridad de cada dependencia o entidad, ingresando por medio de un explorador web.
- **Visual Studio:** Entorno de desarrollo integrado que puede utilizarse para editar depurar y compilar código para después publicar una aplicación. Contiene numerosas características que pueden utilizarse según el aspecto de cada desarrollo, incluye compiladores, herramientas de finalización de código, diseñadores gráficos y permite la colaboración en equipo.
- **Administración de dispositivos:** Herramientas de administración y gobernanza que ayuda a los administradores de sistemas y a los desarrolladores a mantener los recursos protegidos conforme a la normatividad vigente aplicable y políticas que cada entidad o dependencia define, permitiendo la supervisión de la infraestructura y aplicaciones, aprovisionando y configurando recursos, actualizando aplicaciones, analizando posibles amenazas, creando copias de seguridad de los recursos, implementando sistemas de recuperación de desastres y aplicando directivas.
- **Colaboración:** Herramientas que dotan de las capacidades de trabajar en equipo, de manera simultánea y en tiempo real, en entornos de archivos además de garantizar la seguridad en el acceso a la información, se encuentren almacenados en un sitio seguro, identificando los cambios realizados por otros usuarios y la edición en grupo.
- **Comunicaciones:** Herramientas de software para comunicación vía mensajería instantánea, audio y video llamada vía internet entre una o más personas, llamadas a la red telefónica pública, comunicación con conmutadores (PBX) y habilitación de salas de juntas y sus dispositivos para video/audio conferencia.
- **Cómputo y plataforma en la nube (Azure):** Plataforma de informática en la nube de Microsoft, que permite: ejecutar aplicaciones en máquinas virtuales desde las más sencillas hasta las más exigentes en computo o memoria, almacenar y analizar grandes volúmenes de datos, explorar nuevos paradigmas de software, como bots inteligentes y realidad mixta. Servicios adquiridos mediante unidades de compromiso monetario de Azure (Azure Monetary Commitment).

- **BizTalk:** plataforma de orquestación de mensajes a nivel de aplicación, que permite implementar procesos empresariales mediante la orquestación, administración y seguimiento. Habilitando escenarios de comunicación en tiempo real Negocio-a-Negocio. (B2B), y con una consola de administración, supervisión, definición de alertas y perfiles de administración.
- **Power Platform:** Conjunto de soluciones que permiten generar reportes y tableros de control para visualizar los datos y compartir información con toda la Entidad o Dependencia, o insertar esta información en sitios web que la Dependencia o Entidad defina, permitiendo la conexión a orígenes de datos, de diferentes fuentes. Desarrollo de procesos de negocio mediante aplicaciones de bajo código, generación de flujos de trabajo, así como asistentes virtuales para atención ciudadana.
- **Dynamics 365:** Herramienta de software de tipo GRP y GRM, para la gestión de procesos propios de la Dependencia o Entidad, así como procesos relacionados a la atención a ciudadanos, que permite aplicar la inteligencia de negocio a las formas de datos, dándole la facilidad a la entidad o Dependencia de conocer proactivamente, la información para la toma de decisiones, así como otorgar una herramienta que le permita a las entidades o dependencias, eficientar sus actividades.
- **Seguridad y protección contra amenazas:** Plataforma que integra soluciones de seguridad alineadas a los siguientes rubros, administración de identidades y Acceso, Administración de dispositivos y aplicaciones móviles, protección de la información y protección contra amenazas de seguridad avanzadas.
- **Soporte Proactivo y soporte Premier:** Soporte orientado a los productos y tecnologías de Microsoft que se encuentran en operación en los ambientes productivos de la Dependencia o Entidad

3. Descripción de las partidas

3.1 Partida 1: Servicio de actualización y soporte o Software Assurance

El servicio de actualización y soporte se contratará para los productos previamente adquiridos por la Dependencia o Entidad, incluye:

- Soporte técnico a incidentes (Web o Telefónicos aplicables), sin cargo adicional, para los productos Microsoft.
- Acceso a actualizaciones de seguridad.
- Acceso a actualizaciones de mejora.
- Acceso a soporte en línea a bases de datos y de conocimiento, FAQs, herramientas de diagnóstico, entre otros.

La presente partida es elegible para el programa de licenciamiento de Inscripción Empresarial o Enterprise Agreement.

3.2 Partida 2: Suscripción para Servicios en línea

La suscripción para Servicios en Línea para escritorios y colaboración se contratará para los productos de escritorio y colaboración bajo la modalidad en línea (On-Line Services), en un esquema bajo demanda. Entendiéndose por derecho de uso a un período determinado que ampare el uso legal de los servicios en línea.

La suscripción para Servicios en Línea para servidores se contratará para los productos de servidores bajo la modalidad en línea (On-Line Services), en un esquema bajo demanda. Entendiéndose por derecho de uso a un período determinado que ampare el uso legal de los servicios en línea.

La presente partida es elegible para el programa de licenciamiento de Inscripción Empresarial o Enterprise Agreement, Inscripción Empresarial por Suscripción o Enterprise Agreement Subscription, o Inscripción de Servidor y Nube o Server and Cloud Enrollment.

3.3 Partida 3: Suscripción de nuevas licencias en sitio (on-premise) incluyendo Software Assurance

La suscripción para licencias on-premise se contratará para los productos Microsoft bajo la modalidad en sitio (on-premise) que correspondan a dicha modalidad de Condición de Uso de las Licencias, en un esquema bajo demanda. Entendiéndose por derecho de uso a un período determinado que ampare el uso legal de las licencias.

La presente partida es elegible para el programa de licenciamiento de Inscripción Empresarial por Suscripción o Enterprise Agreement Subscription.

3.4 Partida 4: Adquisición de nuevas licencias incluyendo Software Assurance

Corresponde a la adquisición de los productos de licenciamiento Microsoft que la Dependencia o Entidad con base en sus necesidades de operación requiera; incluyendo Software Assurance.

La presente partida es elegible para el programa de licenciamiento de Inscripción Empresarial o Enterprise Agreement.

3.5 Partida 5: Soporte Proactivo y Soporte Premier

Soporte orientado a los productos y tecnologías de Microsoft que se encuentran en operación en los ambientes productivos de la Dependencia o Entidad.

El soporte Proactivo es un soporte orientado a la implementación, y acompañamiento de productos y tecnologías Microsoft.

El soporte Premier tiene tres componentes: Administración de la Entrega de Soporte (SAM), Paquete de Soporte Preventivo y Soporte para Resolución de Problemas (PRS). Su descripción detallada se encuentra en el Anexo 2.1. Servicios de Empresa de Microsoft. Descripción de Servicios.

La presente partida es elegible para el programa de licenciamiento de Inscripción Empresarial o Enterprise Agreement, Inscripción Empresarial por Suscripción o Enterprise Agreement Subscription,

Inscripción de Servidor y Nube o Server and Cloud Enrollment, u Orden de Trabajo para Soporte Premier y Proactivo o Enterprise Services Work Order.

3.6 Partida 6: Cómputo y plataforma en la nube

La suscripción para Servicios de Infraestructura y Plataforma en la nube se contratará bajo modalidad en línea (On-Line Service), en un esquema bajo demanda. Entendiéndose por derecho de uso a un período determinado que ampare el uso legal de los servicios en línea.

La presente partida es elegible para el programa de licenciamiento de Inscripción Empresarial o Enterprise Agreement, Inscripción Empresarial por Suscripción o Enterprise Agreement Subscription, o Inscripción de Servidor y Nube o Server and Cloud Enrollment.

4. Programas de Licenciamiento

Microsoft ofrece los siguientes Programas de Licenciamiento:

- **“Enterprise Agreement”** (EA): este tipo de licenciamiento posee las siguientes características mínimas:
 - Al menos doscientos cincuenta (250) computadores personales, dispositivos o usuarios.
 - Período de doce (12) meses.
 - Licenciamiento “En-Sitio” perpetuo, es decir al término del contrato, la Dependencia o Entidad en caso de no renovarlo, tiene derecho a la última versión disponible.
 - Licenciamiento “En-la-Nube”, al término del contrato, en caso de no renovarlo, la Dependencia o Entidad no contará con el servicio a partir del día siguiente del vencimiento.
- **“Enterprise Agreement Subscription”** (EAS): este tipo de licenciamiento posee las siguientes características mínimas:
 - Al menos doscientos cincuenta (250) computadores personales, dispositivos o usuarios.
 - Período de doce (12) meses.
 - Licenciamiento “En-Sitio”, con derechos de uso temporales.
 - Licenciamiento “En-la-Nube”, al término del contrato, en caso de no renovarlo, la Dependencia o Entidad no contará con el servicio a partir del día siguiente del vencimiento.
 - Derechos de uso temporal, al término del contrato, en caso de no renovarlo, la Dependencia o Entidad no tendrá derecho alguno a los programas parte del contrato.
- **“Server and Cloud Enrollment” (SCE):** es una inscripción que permite a los clientes estandarizar una o más tecnologías clave de servidor y nube de Microsoft tales como Core Infrastructure que incluye Windows Server y System Center, SQL Server, Biztalk Server, Visual Studio, Dynamics, Azure. Este tipo de licenciamiento puede ser “En-Sitio” que puede tener derechos perpetuos, o “En-la-nube”. A continuación, las características de este licenciamiento:
 - 50 Cores de SQL Server por Core, o 5 SQL Server con 250 licencias de acceso de usuario (cualquier edición), o
 - 400 Cores de Core Infrastructure Server (Estándar, DataCenter o combinados), y
 - 24 Cores de Biztalk Server (cualquier edición), o
 - 20 Visual Studio, o
 - 10 Unidades de Azure Monetary Commitment

- Para aquellas Dependencias o Entidades que deseen adquirir licenciamiento perpetuo bajo este programa de licenciamiento, aplicará la lista de precios de Enterprise Agreement, para doce (12) meses de vigencia.

5. Requerimientos funcionales

Microsoft deberá tener la capacidad técnica y operativa para proporcionar los bienes y/o prestar los servicios por cada partida completa, que podrán ser contratadas de acuerdo a las necesidades de cada Dependencia o Entidad.

Microsoft prestará el servicio de soporte técnico a las licencias adquiridos o suscripciones de los productos contratado, de acuerdo con el Anexo Técnico, durante la vigencia del contrato específico.

6. Unidad de medida

6.1 Licencia

Código único que Microsoft asigna al producto contratado por la Dependencia o Entidad, aplicable a la Partida 3.1: Servicio de Actualización y Soporte o Software Assurance, 3.3: Suscripción de nuevas licencias en sitio (on-premise) y 3.4: Adquisición de nuevas licencias incluyendo Software Assurance.

6.2 Unidad de servicio

Se refiere a las unidades de Servicio Proactivo o Servicio Premier que la Dependencia o Entidad contrata por unidades aplicable a las Partida 3.5: Soporte Proactivo y Soporte Premier.

6.3 Unidad de servicio en línea (On-Line Services)

Se refiere a la unidad de medida de los Servicios en línea la cual se puede medir en función de:

- Usuario por mes que la Dependencia o Entidad contrate aplicable a la Partida 3.2 Suscripción para Servicios en Línea (OnLine Services).
- Unidades de compromiso monetario (Azure Monetary Commitment).

7. Condiciones de uso.

Las condiciones de uso de las Licencias de Software estarán sujetas a lo establecido en los Derechos de Uso de actualización y soporte, suscripción o adquisición de nuevas licencias Microsoft, descritas en el Anexo 3. Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte.

- Inscripción Empresarial (Enterprise Agreement)
- Inscripción Empresarial por Suscripción (Enterprise Agreement Subscription)
- Inscripción de Servidor y Nube (Server and Cloud Enrollment)

8. Requerimientos no funcionales.

La Dependencia o Entidad tendrá acceso a las versiones que se liberen de los productos adquiridos durante la vigencia del contrato.

Para el caso de licenciamiento, Microsoft permitirá la transferencia de derechos de uso de licencias perpetuas entre Dependencias o Entidades Públicas, siempre y cuando la Dependencia o Entidad firme el formato de cesión de licencias y demás documentos aplicables.

9. Vigencia del contrato

La vigencia del contrato específico será por doce (12) meses calendario completos, de acuerdo con las necesidades de la Dependencia o Entidad.

Las Dependencias o Entidades tendrán opción de celebrar contratos específicos con una vigencia menor a la señalada en el párrafo anterior en la primera contratación específica que celebren durante el primer año de vigencia de este contrato marco, para que permitan ajustar el término de la vigencia al 31 de diciembre 2020, a fin de poder celebrar en lo posterior, contrataciones por meses calendario completos, con término de vigencia al 31 de diciembre del año correspondiente.

La vigencia del licenciamiento y/o servicios deberá ser igual a la vigencia del contrato específico.

10. Niveles de servicio

Microsoft deberá cumplir con el 99.9% de disponibilidad mensual por usuario para los productos de Servicios en Línea (On-Line Services) descritos en la presente propuesta.

Microsoft deberá cumplir con el 99.9% de disponibilidad mensual por unidad de servicio en línea para los servicios de actualización y soporte a los productos de licenciamiento descritos en la presente propuesta.

Para la actualización y soporte (Software Assurance) a los productos de licenciamiento, Microsoft deberá cumplir con el 99.9% de disponibilidad de acceso mensual a los portales de uso de servicios en línea y de disponibilidad y descarga de licencias.

Microsoft deberá garantizar el acceso a las actualizaciones de productos (Software Assurance) durante la vigencia del contrato.

Para los productos bajo suscripción Microsoft deberá proporcionar 24 X 7 X 365 el acceso a consolas de administración de los productos contratados.

11. Términos y condiciones de entrega.

11.1 Adquisición de nuevas licencias, suscripción de derechos de uso y actualización y soporte.

Microsoft deberá entregar al Administrador del Contrato de la Dependencia o Entidad las nuevas licencias, suscripciones y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante códigos de descarga.

Para aquellos casos en que la Dependencia o Entidad contratante renueve licenciamiento ya existente con Microsoft, el plazo máximo de entrega será dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del contrato.

Para aquellos casos que la Dependencia o Entidad contrate por primera vez con Microsoft o adquiera productos y/o servicios por primera vez, el plazo de entrega será dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del contrato.

11.2 Servicio de Soporte Proactivo y Soporte Premier

La prestación del Soporte Proactivo y Soporte Premier deberá ser de acuerdo con las necesidades de cada Dependencia o Entidad, y podrá prestarse vía remota o en sitio de la Dependencia o Entidad, de acuerdo al plan de trabajo incluido en la solicitud del servicio levantada a Microsoft.

12. Entregables

12.1 Adquisición de nuevas licencias, suscripción de nuevas licencias en sitio, suscripción de derechos de uso y actualización y soporte.

Microsoft entregará al Administrador del Contrato de la Dependencia o Entidad lo siguiente:

- Documento en papel membretado firmado por el apoderado legal de Microsoft que ampare los derechos de uso en la modalidad de suscripción.
- Documento en papel membretado firmado por el apoderado legal de Microsoft que acredite la propiedad de las licencias adquiridas conforme el modelo de contrato.
- Documento en papel membretado firmado por el apoderado legal de Microsoft proporcionando el procedimiento de acceso al portal de descargas y a las consolas de administración de los servicios o productos contratados.

Para aquellos casos en que la Dependencia o Entidad contratante renueve licenciamiento ya existente con Microsoft, el plazo máximo de entrega será dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del contrato.

Para aquellos casos en que la Dependencia o Entidad contrate por primera vez con Microsoft o adquiera productos y/o servicios por primera vez, el plazo de entrega será dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de firma del contrato.

12.2 Soporte Proactivo y Soporte Premier.

Microsoft deberá entregar al Administrador del Contrato lo siguiente:

Entregable	Descripción	Tiempo de entrega
Carta que ampare acceso a soporte proactivo o soporte premier	Documento en papel membretado firmado por el representante legal del proveedor que ampare el acceso a soporte proactivo o soporte premier.	<p>Para aquellos casos en que la Dependencia o Entidad renueve licenciamiento ya existente con el Proveedor, el plazo máximo de entrega será dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del contrato.</p> <p>Para aquellos casos en que la Dependencia o Entidad contrate por primera vez con el Proveedor o adquiera productos y/o servicios por primera vez, el plazo de entrega será dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de firma del contrato.</p>
Línea de Tiempo para la ejecución del soporte solicitado	Aprobado por la Dependencia o Entidad y por el proveedor	Diez (10) días naturales posteriores a la formalización de la aprobación de la solicitud del soporte.
Minutas de seguimiento	Firmadas por el Administrador del contrato y por el Proveedor	Según se acuerde en plan de trabajo para cada solicitud de Servicio.
Reporte de atención	Con el visto bueno de la Dependencia o Entidad	Tres (3) días posteriores a la finalización en la entrega del soporte solicitado.
Plan de entrega de servicio	Aprobado por la Dependencia o Entidad y por el Proveedor	<p>Para aquellos casos en que la Dependencia o Entidad renueve licenciamiento ya existente con el Proveedor, el plazo máximo de entrega será dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación del contrato.</p> <p>Para aquellos casos en que la Dependencia o Entidad contrate por primera vez con el Proveedor o adquiera productos y/o servicios por primera vez, el plazo de entrega será dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de firma del contrato.</p>

13. Condiciones y forma de pago

Para Soporte Proactivo bajo demanda el pago correspondiente se realizará dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega de la factura, previa prestación del servicio a entera satisfacción de las

Dependencias o Entidades en términos del Anexo Técnico de conformidad con el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en lo sucesivo, LAASSP).

Para el caso del Licenciamiento y Soporte Premier, el pago correspondiente se realizará por anualidad anticipada dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega de la factura, previa entrega del acta que ampare el acceso al servicio a entera satisfacción de las Dependencias o Entidades en términos del presente Anexo Técnico de conformidad con el artículo 51 de la LAASSP.

Todo pago de facturas expedidas por Microsoft Corporation deberá realizarse mediante transferencia internacional de fondos a la siguiente cuenta bancaria, salvo que Microsoft Corporation indique por escrito lo contrario. De acuerdo con el artículo 45, fracción XIII de la LAASSP o su correlativo en la legislación aplicable, y el artículo 8 de la Ley Monetaria, los precios están cotizados en dólares de los Estados Unidos de América, y son pagaderos en dicha moneda dado que la cuenta bancaria receptora reside fuera de territorio nacional, y está denominada sólo en dicha moneda:

Beneficiario/Beneficiary: Microsoft Corporation
Banco/Bank: Bank of America
Tipo de Moneda/Currency: US Dollars
País donde reside la cuenta/Country: Dallas, Texas, E.U.A.
Cuenta/Account #: 3752072765
LockBox#: 848441
ABA#: 026009593
Swift Address: BOFAUS3N (USD\$)

*No es posible aceptar pagos con cheque.

Lo anterior, quedará condicionado al pago que el Proveedor del bien o el servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales o deducciones con motivo del incumplimiento en que pudiera incurrir.

14. Penas y deductivas

El monto total de las penas convencionales o deductivas no podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el impuesto del valor agregado (I.V.A), de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que los conceptos en los que subsistan el incumplimiento parcial o la deficiencia sean equivalentes al importe de la garantía otorgada por el Proveedor del servicio, el administrador del contrato podrá optar por cancelar total o parcialmente el servicio aplicando la pena convencional máxima a el Proveedor, lo anterior, en términos del artículo 100 del Reglamento de la Ley antes citada, o bien, optar por rescindir el contrato en término de la Ley.

14.1 Penas convencionales

El Proveedor se obliga a pagar a la Dependencia o Entidad una pena convencional por no presentar los entregables en los plazos establecidos en el numeral 12. Entregables del presente anexo técnico.

Dicha pena será del 0.5% al 5% según la normatividad aplicable de cada Dependencia o Entidad sobre el monto del licenciamiento, o sobre el monto del valor del soporte proactivo o soporte premier, no entregado en tiempo, según lo solicitado por la Dependencia o Entidad, por cada día natural de atraso.

14.2 Deductivas

14.2.1 Deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio

Se aplicará una deductiva por incumplimiento a los niveles de servicio establecidos en el Numeral 10. Dicha deductiva será del 0.5% al 5% según la normatividad aplicable de cada Dependencia o Entidad, por cada día natural de atraso en la atención del incidente, sobre el monto del licenciamiento o monto de la solicitud de servicio objeto de la afectación. Lo anterior, de conformidad en lo establecido en el artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

14.2.2 Deductivas por incumplimiento en los tiempos de respuesta en Soporte Proactivo y Soporte Premier.

Se aplicará una deductiva por incumplimiento en los tiempos de respuesta requeridos en la siguiente tabla. Dicha deductiva será del 0.5% al 5% según la normatividad aplicable de cada Dependencia o Entidad sobre el valor del monto de la solicitud de Soporte Proactivo o solicitud de Soporte Premier, por cada hora de atraso en la atención del incidente del licenciamiento o servicio objeto de la afectación. Lo anterior, de conformidad en lo establecido en el artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Actividad	Descripción	Alcance	Nivel del servicio
Gravedad 1°	Impacto empresarial catastrófico Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental que detenga la operación de la Dependencia o Entidad	Soporte premier y soporte proactivo	Respuesta a la primera llamada en la primera hora Escalamiento a los equipos de producto Microsoft

Gravedad A	Impacto de negocio crítico Pérdida o degradación de servicio significativo	Soporte premier y soporte proactivo	Respuesta a la primera llamada en la primera hora.
Gravedad B	Impacto empresarial moderado Pérdida o degradación moderada de los servicios, sin que detenga la operación de la Dependencia o Entidad	Soporte premier y soporte proactivo	Respuesta a la primera llamada en las primeras dos horas.
Gravedad C	Impacto empresarial mínimo La operación de la Dependencia o Entidad no se ve afectada, y refiere a temas de mejora de rendimiento	Soporte proactivo y soporte premier	Respuesta en la primera llamada en 4 horas laborales máximo.

15. Garantías

15.1 Garantía de cumplimiento

Para garantizar el cumplimiento del o los contrato(s) que se le llegase adjudicar Microsoft, se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del instrumento contractual, garantía (divisible o indivisible) en moneda nacional (pesos mexicanos) por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, la cual deberá emitir a favor de la Tesorería de la Federación o a quien en su caso corresponda y cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

La garantía se deberá de entregar en el domicilio de las Dependencias o Entidades.

15.2 Garantía del servicio

Microsoft presentará a la firma del contrato respectivo carta en papel membretado firmada por el representante legal en la que manifieste que garantiza la entrega de los bienes libre de defectos, hasta el término de vigencia del contrato.

En los Servicios de Soporte, Microsoft garantiza que proporcionará los Servicios Profesionales con diligencia profesional. Si Microsoft incumple esta garantía y la Dependencia o Entidad lo notifica a Microsoft en un plazo de noventa (90) días contados a partir de la fecha en que fueron prestados los Servicios Profesionales, entonces Microsoft deberá a su criterio elegir entre volver a proporcionar los Servicios Profesionales o devolver a la Dependencia o Entidad el precio pagado por ellos.

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

16. Confidencialidad

Microsoft presentará en la propuesta específica carta en papel membretado firmada por el apoderado legal, donde se compromete a mantener absoluta confidencialidad de la información designada como tal, a la cual tenga acceso siendo responsables cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetando el manejo correcto de la información.

Toda la información conforme a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (“LGTAIP”) a la que tenga acceso el personal que Microsoft designe para el cumplimiento del contrato, será considerada de carácter reservada y/o confidencial, conforme a la clasificación establecida en la Ley antes mencionada.

17. Estructura Contractual del Licenciamiento y Soporte

La estructura contractual de Licenciamiento y Soporte está compuesta de la siguiente forma, con la finalidad de proveer flexibilidad a las entidades que poseen múltiples dependencias o geografías. A continuación, se describen los componentes:

- **Contrato Específico, y los siguientes Anexos (según apliquen)¹:**
 - Microsoft Business And Services Agreement (MBSA)
 - Enterprise Agreement
 - Inscripciones Empresariales (EA), Empresariales por Suscripción (EAS) o Servidor y Nube (SCE)
 - Orden de Trabajo de Servicios de Soporte Premier y Proactivo
 - Adendum de Entidad Pública cualificada
 - Adendum de Legislación aplicable
 - Formato de Inscripciones anteriores (cuando aplique)
 - Adendum de Término de Inscripción (aplicable en todas las inscripciones al tener vigencia menor a 36 meses)
 - Adendum de Protección de Datos (aplicable en caso de contratar Soporte Premier, Soporte Proactivo y/o Servicios en Línea)
 - CPS o Hoja de Precios del Cliente, con el detalle de la adquisición realizada
 - Formulario de Selección de Productos
 - Formulario de firmas
 - Formato de Factura

¹ Los citados Anexos son documentos internos de Microsoft, que deben formar parte integral del Contrato Específico, dado que son indispensables para que Microsoft esté en posibilidad de activar los productos o servicios contratados.

- Formato de cesión de licencias (cuando aplique)
 - Otros anexos que resulten aplicable según la transacción específica

18. Responsabilidad laboral

Microsoft se constituye como único responsable del personal que ocupe para llevar a cabo la prestación del servicio y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y Seguridad Social, les deriven frente a dicho personal, liberando a las Dependencias y/o Entidades de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

19. Cotización

Microsoft cotizará por precios unitarios, en periodos mensual y/o anual, sin incluir el I.V.A., conforme al Anexo Técnico y a los formatos que forman parte de este.

20. Términos y condiciones legales

Microsoft cuando resulte adjudicado previo a la firma del contrato respectivo deberá cumplir con los puntos que se indican a continuación:

- Acreditación de la existencia y personalidad jurídica (Art. 48 Fracción V RLAASSP). (Que el objeto social sea acorde con el objeto de la contratación).
- Acreditación del apoderado legal.
- Manifiesto de acreditación de normas aplicables.
- Documento que acredite que Microsoft es el exclusivo titular de todos los derechos, incluidos los de propiedad intelectual de los productos de software ofertados (en su caso).
- Supuestos establecidos en los Artículos 50 y 60, Antepenúltimo Párrafo de la LAASSP.
- Declaración de integridad de Microsoft de no adoptar conductas que induzcan o alteren las evaluaciones de proposiciones.
- Firma electrónica vigente para participar a través de CompraNet.
- Estar al corriente de sus obligaciones fiscales (Art. 32 D CFF, SAT, IMSS e INFONAVIT). En caso de que subcontrate con terceros a su personal, adicionalmente, deberá presentar contrato de prestación de servicios celebrado con el tercero, así como la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de aportaciones patronales de este último, en su defecto documento que acredite el no cumplimiento de dicha obligación.
- Manifestación de estratificación de la empresa (MIPYME).

Nota: Para los efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y el último párrafo de la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2020, expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Microsoft Corporation es una entidad residente en el extranjero que no se encuentra obligada a presentar solicitud de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, ni los avisos al mencionado Registro, ni declaraciones periódicas en México. Asimismo, al ser una entidad residente y constituida bajo las leyes de los Estados Unidos de América, que no se encuentra obligada a presentar alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, ni cuenta con empleados contratados en México que deban ser inscritos ante el citado Instituto; de igual modo, no se encuentra obligada a presentar alta

ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los trabajadores, ni tiene empleados contratados en México que deban o puedan ser inscritos o beneficiarios ante el citado Instituto.

21. Anexos de la presente Propuesta Técnica y Económica

- Anexo 1 Descripción detallada de familias de productos.
 - Anexo 1.1. Relación de familias de productos.
- Anexo 2. Servicios de Soporte Premier y Soporte Proactivo.
 - Anexo 2.1. Servicios de Empresa de Microsoft. Descripción de Servicios.
- Anexo 3. Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte.

22. Consideraciones adicionales

Accesibilidad: Con el propósito de promover la inclusión digital de los usuarios con discapacidad, las instituciones públicas contratantes procurarán la contratación de productos y servicios de tecnologías de información y comunicaciones que satisfagan requisitos funcionales de accesibilidad, según lo dispuesto en la Norma Mexicana NMX-R-099-SCFI-2018 "Requisitos de accesibilidad de productos y servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) aplicables a la contratación pública en México".

Actualización de la lista de productos y servicios: Con la finalidad de que la oferta de productos y servicios se mantenga efectivamente como la mejor disponible, y que las instituciones públicas puedan tener la posibilidad continua de contratar los productos o servicios actualizados y vigentes disponibles, Microsoft actualizará la lista de productos y soporte ofrecidos y su correspondiente precio o nivel de descuento, así como especificaciones técnicas y de calidad si así fuere el caso, al menos una vez por año.

Tratándose de precios a la baja o de un mayor nivel de descuento, Microsoft lo podrá ofrecer en cualquier momento, sin necesidad de que dicho precio menor o mayor nivel de descuento sea incorporado previamente en la actualización. Dicho precio menor o mayor nivel de descuento sólo será aplicable a la contratación de productos adicionales, o para nuevas contrataciones.

Obligaciones fiscales: Cada parte será exclusivamente responsable del cumplimiento de sus respectivas obligaciones fiscales conforme a la normatividad vigente.

La presente propuesta formará parte integral del Contrato Marco que derive del procedimiento de contratación correspondiente.

Atentamente,



Microsoft Corporation
Por: Alejandro Martínez Ramos
Apoderado

Anexo 1 Descripción detallada de familias de productos.

Las siguientes descripciones pretenden proporcionar las características generales de las tecnologías que son consideradas dentro de cada familia de productos y no se pretende proporcionar aquí descripciones detalladas de productos ni de funcionalidades. Estas descripciones de familias son enunciativas más no limitativas, por lo que podrán variar de tiempo en tiempo.

Microsoft 365:

Solución que integra capacidades de seguridad, productividad, comunicaciones y colaboración, de modo tal que puedan ser administradas de manera centralizada, en una sola consola de administración. Esta solución integra: Windows Enterprise, Office 365 y Enterprise Mobility & Security.

Existen al momento 3 perfiles (o planes) dentro de la familia de Microsoft 365, de modo tal que la dependencia pueda seleccionar el perfil más adecuado para el usuario final. Estos perfiles se conocen como:

- **Microsoft 365 Plan F1:** Funcionalidad básica recomendada para usuarios que su dispositivo principal de trabajo es una tableta o un teléfono inteligente, y que pueden o no tener acceso a un equipo de cómputo de tipo Laptop o PC de escritorio en forma compartida con otros usuarios (Quiosco).
- **Microsoft 365 Plan E3:** Funcionalidad intermedia que ofrece la capacidad de trabajar con la suite de ofimática sin necesidad de contar con conexión a Internet de manera permanente, incluye los servicios de Office 365 E3 y Windows E3 descritos más adelante además de características intermedias de seguridad y comunicación (chat, video y llamadas vía Internet, entre otras)
- **Microsoft 365 Plan E5:** Incluye la funcionalidad de Microsoft 365 E3 y funcionalidad avanzada para usuarios que requieren niveles de seguridad adicional con una protección preventiva, detección de amenazas e intrusiones, investigación y respuesta automatizada ante amenazas, la capacidad de hacer llamadas a la red telefónica pública y/o requieren generar tableros y reportes con información a través de visualizaciones interactivas y capacidades de inteligencia con una interfaz lo suficientemente simple como para que los usuarios finales puedan crear sus propios informes y reportes.

Office:

Solución de ofimática que incluye procesador de palabras (Microsoft Word), hoja de cálculo (Microsoft Excel), herramienta para realizar presentaciones (Microsoft PowerPoint), un cliente para lectura de correo electrónico (Microsoft Outlook), herramienta de notas (Microsoft OneNote), y, dependiendo de la versión seleccionada puede incluir herramienta de publicaciones (Microsoft Publisher) y base de datos de escritorio (Microsoft Access)

Estas versiones pueden ser instaladas en una PC o en una Mac

Office 365:

Familia que comprende los servicios de productividad, colaboración y comunicaciones en modelo de suscripción y que puede incluir también la suite de ofimática también en modelo de suscripción.

Existen al momento 7 perfiles (o planes) dentro de la familia de Office 365, de modo tal que la dependencia pueda seleccionar el perfil más adecuado para el usuario final. Estos perfiles se conocen como:

- **Office 365 Business (Empresa):** Recomendado para organizaciones pequeñas (hasta 300 usuarios). Incluye las aplicaciones de Office en sus versiones web e instalada, siempre actualizadas a la versión más reciente, además de 1 TB de almacenamiento en la nube de OneDrive. No se incluye correo electrónico empresarial.
- **Office 365 Business Essentials (Empresa Essentials):** Recomendado para organizaciones pequeñas (hasta 300 usuarios), incluye las aplicaciones de Office en sus versiones web, siempre actualizadas a la versión más reciente, además de 1 TB de almacenamiento en la nube de OneDrive y un correo electrónico de grado empresarial personalizado con 50 GB. Se incluye Microsoft Teams y Microsoft Sharepoint.
- **Office 365 Business Premium (Empresa Premium):** Recomendado para organizaciones pequeñas y medianas. Incluye las aplicaciones de Office en su versión web e instalada, además de 1 TB de almacenamiento en la nube de OneDrive y un correo electrónico empresarial con 50 GB. Se incluye Microsoft Teams y Microsoft Sharepoint.
- **Office 365 ProPlus:** Aplicaciones de Office, además de almacenamiento y uso compartido de archivos en la nube. Office 365 ProPlus utiliza Servicios de nube para extender sus capacidades, pero puede ser utilizado fuera de línea ya que se instala localmente en las PCs de los usuarios, por lo que puede utilizarse sin impactar negativamente el ancho de banda de la Dependencia o Entidad. Puede ser instalado en PC, Mac y la versión móvil en dispositivos iOS y Android
- **Office 365 E1:** Servicios incluidos: correo electrónico de grado empresarial, almacenamiento y uso compartido de archivos, Office Online, reuniones y mensajería instantánea, etc. Aplicaciones de Office no incluidas.
- **Office 365 E3:** Todas las características de Office 365 ProPlus y Office 365 E1, además de las herramientas de seguridad y cumplimiento, como suspensión legal, prevención de pérdida de datos, etc. Una licencia cubre 5 teléfonos, 5 tabletas y 5 PC o Mac por usuario
- **Office 365 E5:** Todas las características de Office 365 E3, además de seguridad, análisis de datos, evaluación de riesgos e información acerca de amenazas potenciales de ciberseguridad y funcionalidades de voz. Una licencia cubre 5 teléfonos, 5 tabletas y 5 PC o Mac por usuario

Dependiendo del perfil seleccionado, las características y capacidades de los servicios incluidos varían en capacidad, así como la cantidad de dispositivos cubiertos. Office 365 cuenta con un servicio (cuyo costo está ya incluido en la suscripción) para la planeación, implementación y adopción de las nuevas funcionalidades del servicio

Windows Enterprise (Windows E3):

Actualización al Sistema Operativo Windows desarrollado por Microsoft que da acceso a las características empresariales, diseñado para adaptarse a las necesidades y preferencias del usuario, así como al equipo en donde se esté ejecutando.

Permite la actualización del sistema operativo que se encuentre instalado en equipos existentes o nuevos, y opcionalmente permite la migración de la configuración y los datos de usuario del equipo antiguo al nuevo. Es posible también un proceso en donde se conserva las aplicaciones, la configuración y los datos de usuario que tenía el equipo previo a la actualización del sistema operativo de escritorio.

Puede operar en modo tableta (optimizado para su uso con pantallas táctiles), y uno optimizado para el ratón y teclado.

Ofrece características de seguridad adicionales; los administradores pueden establecer normativas para el cifrado de datos de manera automática y bloquear selectivamente las solicitudes de acceso a los datos cifrados. Windows 10 también ofrece Device Guard, una característica que permite a los administradores reforzar la seguridad de un espacio digital, mediante el bloqueo de la ejecución de software que no está firmado digitalmente por un proveedor de confianza o Microsoft. Device Guard se ejecuta dentro de un hipervisor, por lo que permanece separado del sistema operativo.

Project:

Herramientas de software para administración de proyectos, que permiten a los administradores de proyectos el desarrollo de planes, la asignación de recursos a tareas, seguimiento al progreso del proyecto, administración del presupuesto del proyecto y análisis de cargas de trabajo. Hay soluciones dentro de la familia de Project que pueden ser adquiridas para instalación en las premisas de la dependencia o como un servicio de nube.

De acuerdo con el Instituto de Administración de Proyectos (*Project Management Institute* – PMI), la gestión de proyectos está definida por la gestión de procesos. Una gestión de procesos debe considerar las siguientes etapas: análisis, planificación, ejecución, supervisión y control, y cierre. Microsoft Project provee soluciones a nivel de servidor (como servicio o en las instalaciones del cliente) y a nivel de usuario final para cubrir con todas las etapas.

Visio:

Herramienta de software que permite el modelado, diseño de diagramas y representación de ideas como diagramas de flujo, diagramas de red, modelado de procesos de negocios, diagrama de carriles, organigramas, planos, diseños de ingeniería, entre otros, soportando la colaboración de trabajo en equipo. Permite además:

- Describir múltiples aspectos de un negocio en todas sus áreas
- La integración con otros sistemas como editor de texto, hojas de cálculo, sistema de presentaciones, etc.

- Integración con otros elementos de la familia de Microsoft para mostrar procesos en tiempo real a manera de semáforos

Exchange:

Servidor de correo electrónico capaz de manejar grandes volúmenes de buzones y con capacidades adicionales como manejo de contactos, manejo de salas, altamente integrado con los servicios de colaboración de Microsoft y de terceros. Exchange puede ser adquirido para instalación en las premisas de la dependencia o como un servicio de nube.

A través del servidor de correo electrónico es posible compartir información de manera segura a uno o más destinatarios de correo electrónico. Los mensajes de correo pueden consultarse a través de diversos lectores de correo, entre ellos, Microsoft Outlook.

Si es contratado como servicio en la nube y dependiendo de la edición seleccionada, puede incluir:

- Capacidades de archivado y retención legal, además del almacenamiento casi ilimitado para necesidades de cumplimiento
- Establecimiento de directivas de prevención de pérdida de datos (Data Loss Prevention – DLP) y sugerencias de directivas que formen a los usuarios en este ámbito para reforzar el cumplimiento de normas aplicables.
- Administración de correo de voz con capacidades de operador automático
- Servicio de cifrado de mensajes a usuarios externos a la organización
- Buzones de correo inactivos para guardar la información del correo de empleados que abandonan la organización pudiendo reasignar la licencia de usuario a otro empleado

Si seleccionó algunas de las soluciones de Microsoft 365, este servicio viene incluido, y si selecciono alguna de las soluciones de Office 365, este componente puede o no venir incluido. La capacidad de los buzones dependerá del perfil seleccionado

SharePoint:

Servidor de colaboración que permite a las dependencias o entidades, crear sitios web de acceso interno, establecimiento de flujos de trabajo y flujos de aprobación, librerías compartidas de documentos, imágenes, etc., permite la gestión documental organizada según las necesidades de cada dependencia o entidad, y permitiendo el nivel de seguridad de cada dependencia o entidad, ingresando por medio de un explorador web. SharePoint puede ser adquirido para instalación en las premisas de la dependencia o como un servicio de nube.

Si seleccionó algunas de las soluciones de Microsoft 365, este servicio viene incluido, y si selecciono alguna de las soluciones de Office 365, este componente puede o no venir incluido. La capacidad de almacenamiento dependerá del perfil seleccionado.

Administración de dispositivos:

En esta familia hemos considerado todas aquellas herramientas de administración y gobernanza que ayuda a los administradores de sistemas y a los desarrolladores a mantener los recursos protegidos

conforme a la normatividad vigente aplicable y políticas que cada entidad o dependencia define, permitiendo la supervisión de la infraestructura y aplicaciones, aprovisionando y configurando recursos, actualizando aplicaciones, analizando posibles amenazas, creando copias de seguridad de los recursos, implementando sistemas de recuperación de desastres y aplicando directivas.

Estas herramientas pueden estar disponibles como servicio de nube, para instalación en las premisas de los clientes. Cuando se trata del servicio en la nube para la administración de dispositivos, este recibe el nombre de Microsoft Intune:

Microsoft Intune es un servicio de administración de movilidad empresarial (EMM) basado en nube que ayuda a los empleados a ser productivos mientras mantiene protegidos los datos corporativos. Intune permite:

- Administrar los dispositivos móviles que los empleados usan para tener acceso a datos de la organización.
- Administrar las aplicaciones móviles que utiliza el personal de la organización
- Proteger la información de la organización al ayudar a controlar la manera en que los empleados tienen acceso a ella y la comparten.
- Garantizar que los dispositivos y las aplicaciones sean compatibles con los requisitos de seguridad de la organización.
- Inscribir dispositivos en la administración para que el departamento de TI tenga un inventario de los dispositivos con acceso a los servicios corporativos
- Configurar dispositivos para asegurarse de que cumplen los estándares de mantenimiento y seguridad de la empresa.
- Proporcionar certificados y perfiles de Wi-Fi o VPN para tener acceso a los servicios corporativos.
- Medir el cumplimiento de los estándares corporativos por parte del dispositivo y crear informes al respecto.
- Quitar datos corporativos de los dispositivos administrados.

En esta familia se incluyen también la suite de herramientas de **System Center**. Que incluye los módulos de Configuration Manager, Operations Manager, Data Protection Manager, Virtual Machine Manager, Orchestrator y, Service Manager.

A continuación, un resumen de las funcionalidades más resaltantes de cada herramienta.

- Configuration Manager es una herramienta para la automatización de la configuración de dispositivos de escritorio y servidores. Permite reducir los esfuerzos en la implementación de políticas y cumplimiento de estándares de software. Puede administrar equipos físicos y virtuales, con SO Windows Server o Linux.
- Operations Manager, realiza una supervisión completa de la infraestructura física, virtual y en la nube. Provee información para mejorar los procesos de DevOps y reducir el tiempo de resolución de incidentes con información detallada sobre las aplicaciones. Posee la flexibilidad para crear reportes personalizados.

- Data Protection Manager, herramienta para el respaldo de datos, de sistemas operativos y aplicaciones Microsoft, corriendo en servidores físicos o virtuales. DPM admite la protección a corto plazo en disco, a largo plazo en cinta y Azure para copia de seguridad en la nube.
- Virtual Machine Manager, herramienta para la administración de ambientes virtuales, creación de nubes privadas y centros de datos híbridos.
- Orchestrator, herramienta para la automatización de tareas administrativas repetitivas para simplificar la gestión de los centros de datos.
- Service Manager, permite la administración de incidentes, problemas, cambios y versiones. Permite construir un catálogo de servicios, la automatización de sus solicitudes, y el seguimiento en el cumplimiento de los SLAs. Permite apoyar procesos de mesa de ayuda o centros de soporte a usuarios internos.

Colaboración:

En esta familia hemos considerado las herramientas que dotan de las capacidades adicionales sobre el resto de las familias aquí detalladas, las cuales permiten trabajar en equipo, de manera simultánea y en tiempo real, en entornos de archivos además de garantizar la seguridad en el acceso a la información, se encuentren almacenados en un sitio seguro, identificando los cambios realizados por otros usuarios y la edición en grupo.

Aquí también se incluyen las licencias de acceso de cliente (Client Access License – CAL) que llegan a ser requeridos para conectarse a otros servicios.

Adicionalmente se consideran es esta familia servicios de productividad y comunicaciones como Kaizala, servicios de importación para Office 365, almacenamiento adicional, mapas, capacidad de ejecución de flujos de trabajo, etc.

Comunicaciones:

Herramientas de software para comunicación vía mensajería instantánea, audio y video llamada vía internet entre una o más personas, llamadas a la red telefónica pública, comunicación con conmutadores (PBX) y habilitación de salas de juntas y sus dispositivos para video/audio conferencia, así como servicios adicionales que puedan ser requeridos para realizar dicha comunicación.

En particular esta familia considera productos de la sub-familia de Skype for Business y de Microsoft Teams

Skype for Business: Aplicación de comunicaciones unificadas que mejora la productividad y que deberá permitir a los usuarios finales comunicarse y explorar fácilmente con otros que se encuentren en zonas horarios o lugares distintos mediante diversas opciones de comunicación, como mensajería instantánea (MI), voz, uso compartido de escritorio y video. Deberá integrarse con los programas de Microsoft Office (incluidos Word, Excel, PowerPoint, OneNote y SharePoint) para proporcionar a los usuarios finales muchas maneras de comunicarse directamente desde el ámbito de sus actividades. Esta solución requiere del software a nivel de servidor y software en los dispositivos del usuario final.

Microsoft Teams: Es un concentrador de los servicios de colaboración y comunicación (proporcionados por Microsoft 365 o por Office 365), con la que los trabajadores pueden interactuar y compartir ideas entre sí en un solo sitio, utilizando al máximo todos los servicios que tienen contratados.

Algunos de los productos de esta familia pueden ser adquiridos para instalación en las premisas de la dependencia o como un servicio de nube.

Seguridad y protección contra amenazas:

En esta familia se agrupan todas las soluciones que ofrecen servicios de seguridad y protección contra amenazas, estas soluciones se encuentran alineadas a los siguientes rubros:

- Administración de Identidades y Accesos (Azure Active Directory Premium),
- Administración de Dispositivos y Aplicaciones Móviles (Microsoft Intune),
- Protección de la Información (Azure Information Protection),
- Protección contra amenazas avanzadas de seguridad (Advanced Threat Analytics).

A continuación, se listan las capacidades clave de cada uno de los pilares de la solución:

Administración de Identidades y Accesos

Representado principalmente por Azure Active Directory Premium. Es una solución de administración de identidades y accesos híbrida, es decir, permite a las organizaciones extender las identidades de su directorio(s) a la nube para ser consumidas por aplicaciones SaaS y PaaS. Características principales:

- Single Sign-on sin límite de aplicaciones permitidas
- Colaboración B2B
- Cambio y restablecimiento de contraseñas como autoservicio
- Reportes de seguridad
- Application Proxy
- Sincronización bi-direccional con el directorio en sitio
- Cloud App Discovery
- Connect Health
- Acceso condicional basado en grupo, ubicación y estado del dispositivo
- Integración con Cloud App Security
- Azure AD Join en conjunto con Windows 10
- Segundo factor de autenticación

Administración de Dispositivos y Aplicaciones Móviles

Representado principalmente por Microsoft Intune, mas no se limita únicamente a este servicio. Servicio de administración de movilidad empresarial (EMM) basado en nube que ayuda a los

empleados a ser productivos mientras mantiene protegidos los datos corporativos. Intune permite:

- Administrar los dispositivos móviles que los empleados usan para tener acceso a datos de la organización.
- Administrar las aplicaciones móviles que utiliza el personal de la organización
- Proteger la información de la organización al ayudar a controlar la manera en que los empleados tienen acceso a ella y la comparten.
- Garantizar que los dispositivos y las aplicaciones sean compatibles con los requisitos de seguridad de la organización.

Microsoft Intune se integra con Azure AD para permitir una amplia gama de escenarios de control de acceso. Por ejemplo, puede requerir que un dispositivo móvil sea compatible con los estándares corporativos que define en Intune para que pueda acceder a un servicio corporativo como Exchange. También puede bloquear el servicio corporativo para que no tenga acceso a un conjunto específico de aplicaciones móviles. Por ejemplo, puede bloquear Exchange Online de modo que solo Outlook o Outlook Mobile tengan acceso a él.

Protección de la información

Representado principalmente por Azure Information Protection, es una solución integral para protección, cifrado y monitoreo de información sensible y privilegiada, así como para establecer derechos de uso apropiados de la información. Cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Protección para contenido Microsoft Exchange Online, Teams y Microsoft Sharepoint Online
- "Bring your own key" para provisionamiento de llaves administradas por el cliente
- Plantillas personalizadas incluyendo plantillas departamentales
- Protección para Exchange y Sharepoint en sitio con el conector para Rights Management
- Protección para formatos no Microsoft incluyendo PTXT, PJPNG Y PFILE (protección genérica)
- Encriptación de mensajes para Office 365
- Control administrativo
- Clasificación de documentos manual, por default y obligatoria
- Azure Information Protection scanner para descubrir contenido de archivos on-premise que se crucen con cualquier tipo de información sensible
- Seguimiento de documentos y revocación de permisos

Protección contra amenazas avanzadas de seguridad

La solución más representativa de este pilar es Advanced Threat Analytics, la cual es una solución de *User and Entity Behavior Analytics* que no da una forma simple y rápida para entender qué pasa dentro de la red a nivel autenticación, identificando actividad sospechosa tanto de usuarios como de dispositivos con inteligencia desarrollada para proveer información clara y relevante de amenazas en una línea de tiempo de ataques.

La línea de ataques de Advanced Threat Analytics da una perspectiva amplia de quién, qué, cómo y cuándo, así como recomendaciones de investigación y remediación para cada actividad sospechosa.

Los tipos de ataques que pueden ser detectados vía Advanced Threat Analytics:

- Reconocimiento (Acceso anormal a recursos, Enumeración de cuentas, Enumeración de sesiones de red, Enumeración de DNS, Enumeración de SAM-R)
- De credenciales comprometidas (Acceso en horarios inusuales, Fuerza bruta de NTLM, Kerberos o LDAP, cuentas sensibles expuestas en texto plano, cuentas de servicio expuestas en texto plano, actividades sospechosas en cuentas Honey Token, Implementación inusual de protocolos)
- Movimientos laterales (pass-the-hash, pass-the-ticket, overpass-the-hash, entre otros)
- Escalación de privilegios (Forged PAC, Silver PAC, entre otros)
- Dominación de dominio (Malware de skeleton key, Golden ticket, Ejecuciones remotas, Solicitudes maliciosas de replicación, modificación anormal de grupos sensibles)

Adicionalmente se consideran en esta familia las soluciones que proporcionan características de seguridad y cumplimiento como Microsoft 365 E5 Security y Microsoft 365 E5 Compliance, entre otras

Cómputo y plataforma en la nube (Azure):

Azure es la plataforma de informática en la nube de Microsoft, que. Azure le ofrece la libertad de compilar, administrar e implementar aplicaciones en una red global masiva mediante sus herramientas y plataformas favoritas. Proporciona más de 100 servicios que permiten desde ejecutar aplicaciones en máquinas virtuales hasta explorar nuevos paradigmas de software, como bots inteligentes y realidad mixta, servicios de inteligencia artificial y aprendizaje, y soluciones de almacenamiento que crecen dinámicamente para dar cabida a grandes cantidades de datos.

Servicios de Azure

A continuación, una vista general de los servicios y características más comunes y disponibles de Azure. La siguiente lista no se presenta de forma exhaustiva o ni limitativa. Las categorías de servicios que se usan con más frecuencia son:

- Cómputo
- Redes
- Almacenamiento
- Bases de datos
- Web
- Internet de las cosas
- Datos de gran tamaño (Big Data)
- Inteligencia artificial
- DevOps

Cómputo

Azure proporciona una amplia gama de opciones para hospedar aplicaciones y servicios. Estos son algunos ejemplos de servicios de proceso de cómputo en Azure:

Nombre del servicio	Función del servicio
Azure Virtual Machines	Máquinas virtuales (VM) Windows o Linux hospedadas en Azure
Azure Virtual Machine Scale Sets	Réplicas de máquinas virtuales Windows o Linux hospedadas en Azure
Azure Kubernetes Service	Permite la administración de un clúster de máquinas virtuales que ejecutan servicios en contenedores
Azure Service Fabric	Plataforma de sistemas distribuidos. Se ejecuta en Azure o en local
Azure Batch	Servicio administrado para aplicaciones informáticas de alto rendimiento y paralelas
Azure Container Instances	Ejecución de aplicaciones en contenedores en Azure sin necesidad de aprovisionar servidores ni máquinas virtuales
Azure Functions	Un servicio Compute sin servidor y controlado por eventos

Redes

La funcionalidad de red de Azure incluye una gama de opciones para conectar el mundo exterior a servicios y características de los centros de datos globales de Microsoft Azure.

Nombre del servicio	Función del servicio
Azure Virtual Network	Conecta las máquinas virtuales a las conexiones de red privada virtual (VPN) entrantes.
Azure Load Balancer	Equilibra las conexiones entrantes y salientes a aplicaciones o puntos de conexión de servicio.
Azure Application Gateway	Optimiza la entrega de granja de servidores de aplicaciones y, al mismo tiempo, aumenta la seguridad de la aplicación.
Azure VPN Gateway	Accede a redes Azure Virtual Network a través de puertas de enlace VPN de alto rendimiento.
Azure DNS	Proporciona respuestas DNS ultrarrápidas y disponibilidad de dominio extremadamente alta.
Azure Content Delivery Network	Entrega contenido de gran ancho de banda a los clientes globalmente.
Azure DDoS Protection	Protege las aplicaciones hospedadas en Azure frente a ataques por denegación de servicio distribuido (DDoS).
Azure Traffic Manager	Distribuye el tráfico de red entre las regiones de Azure en todo el mundo.

Nombre del servicio	Función del servicio
Azure ExpressRoute	Se conecta a Azure a través de conexiones seguras de gran ancho de banda dedicadas.
Azure Network Watcher	Supervisa y diagnostica problemas de red mediante el análisis basado en escenario.
Azure Firewall	Implementa el firewall de alta seguridad y disponibilidad con escalabilidad ilimitada.
Azure Virtual WAN	Crea una red de área extensa (WAN) unificada, conectando sitios locales y remotos.

Almacenamiento

Azure proporciona cuatro tipos principales de servicios de almacenamiento y una opción de conectividad híbrida con centros de datos locales. Estos servicios son los siguientes:

Nombre del servicio	Función del servicio
Azure Blob Storage	Servicios de almacenamiento para objetos muy grandes, como archivos de vídeo o mapas de bits.
Azure File storage	Recursos compartidos de archivos que puede administrar como un servidor de archivos y acceder a ellos.
Azure Queue Storage	Un almacén de datos para la puesta en cola y la entrega confiable de mensajes entre aplicaciones.
Azure Table storage	Un almacén NoSQL que hospeda datos no estructurados independientes de cualquier esquema.
Azure StorSimple	Servicio para almacenamiento híbrido.

Todos estos servicios comparten varias características:

- **Durabilidad** y alta disponibilidad con redundancia y la replicación.
- **Seguridad** mediante el cifrado automático y control de acceso basado en rol.
- **Escalabilidad** con un almacenamiento prácticamente ilimitado.
- **Administración** y control del mantenimiento y de cualquier problema crítico que pueda surgir.
- **Accesibilidad** desde cualquier parte del mundo a través de HTTP o HTTPS.

Bases de datos

Azure proporciona varios servicios de base de datos para almacenar una gran variedad de volúmenes y tipos de datos.

Nombre del servicio	Función del servicio
Azure Cosmos DB	Base de datos distribuida globalmente que admite opciones NoSQL.
Azure SQL Database	Base de datos relacional totalmente administrada con escalado automático, inteligencia integral y seguridad sólida.
Azure Database for MySQL	Base de datos relacional MySQL totalmente administrada y escalable con alta disponibilidad y seguridad.
Azure Database for PostgreSQL	Base de datos relacional PostgreSQL totalmente administrada y escalable con alta disponibilidad y seguridad.
SQL Server en Virtual Machines	Hospedar aplicaciones empresariales de SQL Server en la nube.
Azure SQL Data Warehouse	Almacén de datos totalmente administrado con seguridad integral en todos los niveles de escala sin costo adicional.
Azure Database Migration Service	Migra las bases de datos a la nube sin cambios de código de aplicación.
Azure Cache for Redis	Almacena en caché datos estáticos y usados con frecuencia para reducir la latencia de los datos y las aplicaciones.
Azure Database for MariaDB	Base de datos relacional MariaDB totalmente administrada y escalable con alta disponibilidad y seguridad.

Aplicaciones Web

Azure incluye soporte técnico de primera clase para compilar y hospedar aplicaciones web y servicios web basados en HTTP. Los servicios de Azure centrados en el hospedaje web incluyen:

Nombre del servicio	Descripción
Azure App Service	Cree rápidamente aplicaciones eficaces en la nube basadas en web.
Azure Notification Hubs	Envíe notificaciones push a cualquier plataforma desde cualquier back-end.
Azure API Management	Publique API para desarrolladores, asociados y empleados de forma segura y a escala.
Azure Cognitive Search	Búsqueda completamente administrada como servicio.
Web Apps de Azure App Service	Cree e implemente rápidamente aplicaciones web críticas a escala.
Azure SignalR	Agregue funcionalidades web en tiempo real con facilidad.

Internet de las cosas

Internet permite que cualquier objeto capaz de conectarse tenga acceso a valiosa información. Esta capacidad de los dispositivos de obtener y luego retransmitir información para el análisis de datos se conoce como el Internet de las cosas (IoT).

Hay una serie de servicios que pueden ayudar e impulsar soluciones de un extremo a otro para IoT en Azure.

Nombre del servicio	Descripción
IoT Central	Solución global de software como servicio (SaaS) totalmente administrada de IoT que facilita la conexión, la supervisión y la administración de sus recursos de IoT a escala.
Azure IoT Hub	Centro de mensajería que proporciona comunicaciones y supervisión seguras entre millones de dispositivos de IoT.
IoT Edge	Inserte los modelos de análisis de datos directamente en los dispositivos de IoT para que puedan responder rápidamente a los cambios de estado sin necesidad de consultar modelos de IA basados en la nube.

Big Data

Los datos de los sistemas del tiempo, sistemas de comunicaciones, investigación genómica, plataformas de imágenes y muchos otros escenarios generan cientos de gigabytes de datos, difíciles de analizar y tomar decisiones en torno a ello usando métodos tradicionales.

Se han desarrollado tecnologías de clúster de código abierto para tratar con estos grandes conjuntos de datos. Microsoft Azure admite una amplia gama de tecnologías y servicios para proporcionar soluciones de análisis y Big Data.

Nombre del servicio	Descripción
Azure SQL Data Warehouse / Azure Synapse	Ejecute análisis a gran escala mediante un almacenamiento de datos empresarial (EDW) basado en la nube que aprovecha el procesamiento paralelo masivo (MPP) para ejecutar rápidamente consultas complejas en petabytes de datos.
Azure HDInsight	Procese grandes cantidades de datos con los clústeres administrados de Hadoop en la nube.
Azure Databricks	Servicio de análisis colaborativo basado en Apache Spark que se puede integrar con otros servicios de macro datos en Azure.

Inteligencia artificial

La inteligencia artificial se basa en una amplia gama de servicios, donde el principal es Machine Learning, una técnica de ciencia de datos que permite a los equipos usar datos existentes para

prever tendencias, resultados y comportamientos futuros. Mediante el aprendizaje automático, las aplicaciones aprenden sin necesidad de programarlos explícitamente.

Algunos de los tipos más comunes de servicios de Inteligencia Artificial y Machine Learning en Azure son:

Nombre del servicio	Descripción
Azure Machine Learning Service	Entorno basado en la nube que puede usar para desarrollar, entrenar, probar, implementar, administrar y realizar un seguimiento de los modelos de aprendizaje automático. Puede generar y ajustar automáticamente un modelo. Le permite comenzar a entrenar en su máquina local y luego escalar horizontalmente a la nube.
Azure Machine Learning Studio	Área de trabajo visual, colaborativa y de arrastrar y colocar donde puede crear, probar e implementar soluciones de aprendizaje automático mediante algoritmos de aprendizaje automático predefinidos y módulos de control de datos.

Cognitive Services (Servicios Cognitivos) es un conjunto de productos estrechamente relacionados que incorporan a las aplicaciones capacidades semejantes al comportamiento humano. Estas son API precompiladas que puede aprovechar en sus aplicaciones para solucionar problemas complejos.

Nombre del servicio	Descripción
Visión	Algoritmos de procesamiento de imágenes para identificar, subtítular, indexar y moderar imágenes y vídeos.
Voz	Convierta voz en texto, use la voz para la comprobación o agregue reconocimiento del hablante a la aplicación.
Asignación de conocimiento	Asigne la información y los datos complejos con el fin de resolver tareas tales como las recomendaciones inteligentes y la búsqueda semántica.
Bing Search	Agregue las Bing Search API a sus aplicaciones y aproveche la capacidad de combinar miles de millones de páginas web, imágenes, vídeos y noticias con una sola llamada API.
Procesamiento de lenguaje natural	Permita que las aplicaciones procesen lenguaje natural con scripts precompilados, evalúen opiniones y aprendan a reconocer lo que quieren los usuarios.

DevOps

Azure DevOps Services permite crear, compilar y liberar las canalizaciones que proporcionan integración continua, entrega e implementación a las aplicaciones. Puede integrar los

repositorios y las pruebas de aplicaciones, realizar la supervisión de aplicaciones y trabajar con artefactos de compilación, trabajar con elementos y establecerlos como pendientes para realizar un seguimiento, automatizar la implementación de la infraestructura e integrar una gama de herramientas y servicios de terceros como Jenkins y Chef.

Algunos de los servicios principales de DevOps disponibles con Azure son Azure DevOps Services y Azure DevTest Labs.

Nombre del servicio	Descripción
Azure DevOps	Azure DevOps Services (anteriormente conocido como Visual Studio Team Services o VSTS), proporciona herramientas de colaboración para la implementación, incluidas canalizaciones de alto rendimiento, repositorios Git privados gratuitos, paneles Kanban configurables y numerosas pruebas de carga basadas en la nube y automatizadas.
Azure DevTest Labs	Cree rápidamente entornos de Windows y Linux a petición que puede usar para probar o realizar una demostración de sus aplicaciones directamente desde las canalizaciones de implementación.

Medidores de uso

Al aprovisionar un recurso de Azure, se crea una o varias instancias de medidor para ese recurso. Los medidores realizan un seguimiento del uso de los recursos y se genera un registro de uso, el cual se utiliza para calcular la factura.

Por ejemplo, una sola máquina virtual aprovisionada en Azure puede tener varios medidores para realizar el seguimiento de su consumo como, por ejemplo: horas de proceso, transferencia de datos de salida, etc.

Los medidores y los precios varían según el producto y, a menudo, tienen diferentes niveles de precios según el tamaño o la capacidad del recurso.

Al final de cada ciclo de facturación mensual, los valores de uso se cobran al método de pago y se restablecen los medidores. Puede consultar la página de facturación de Azure Portal en cualquier momento para obtener un rápido resumen del uso actual y ver facturas de ciclos de facturación anteriores. La conclusión principal es que los recursos siempre se cobran *según el uso*.

Ahorro en costos de Infraestructura

Hay diferentes opciones para ahorrar y controlar los costos de infraestructura. A continuación, las de mayor impacto.

Usar límites de gasto

De forma predeterminada, las suscripciones de Azure que tienen créditos mensuales asociados (lo que incluye las cuentas de prueba), tienen un *límite de gasto* para garantizar que no se cobre una vez que se ha agotado el crédito. Cuando se alcanza el límite de gasto de la suscripción, se recibe una notificación por correo electrónico. Además, Azure Portal incluye notificaciones sobre el crédito gastado. Puede ajustar el límite de gasto como quiera o incluso desactivarlo.

Usar instancias reservadas

A través del manejo de Instancias Reservadas de Azure, se puede obtener un descuento importante en comparación con los precios de Azure bajo demanda. La institución de gobierno a través de su Contrato Enterprise (EA) puede usar su Compromisos Monetario de Azure para comprar instancias reservadas de VM de Azure.

Microsoft puede trabajar en conjunto con cualquier Institución de Gobierno para identificar los servicios a implementar en Azure que puedan utilizar el beneficio de Instancias Reservadas (IR), contratadas con períodos de uno o tres años para máquinas virtuales Windows y Linux. Además, si combina el ahorro de costos que obtiene con las RI de Azure y el valor agregado de la Ventaja híbrida de Azure, los ahorros podrán ser mayores.

Las instancias Reservadas de Azure también proporcionan flexibilidad por si cambian sus necesidades empresariales. Puede cambiar o cancelar fácilmente las instancias reservadas cuando desee.

Se pueden asignar en el nivel de inscripción o de suscripción, de modo que puede controlar el uso de las instancias reservadas a nivel de un departamento o de toda la organización. Las asignaciones también se pueden cambiar fácilmente después de la compra.

Las IR de Azure están disponibles para todas las familias de máquinas virtuales, excepto las series A, A_v2 y G. Asimismo, no están disponibles en Alemania ni China. La institución a través de su contrato puede adquirir reservas en Azure, y a través de un compromiso de pago anticipado o pago por uso.

El principal beneficio se encuentra en obtener descuentos de hasta un 70-80% comparado contra los costos regulares en modalidad de pago por uso; así como la flexibilidad para cambiar las instancias reservadas de Azure en cualquier región y en cualquier serie a medida que cambien sus necesidades de cargas de trabajo o aplicaciones.

Beneficio de uso híbrido en Windows Server y SQL Server

El beneficio de uso híbrido de Windows y SQL es una oferta que ayuda a maximizar el valor de la inversión actual en licencias de Windows Server y/o SQL Server para el entorno local mientras lleva a cabo su migración a Azure. Con ella, las Instituciones pagan una tarifa reducida en Azure Virtual Machines (infraestructura como servicio o IaaS), Azure SQL Database (plataforma como servicio o PaaS) y SQL Server en Azure Virtual Machines (IaaS).

Windows Server – beneficio de uso híbrido

El Beneficio de uso híbrido de Windows consiste en que cualquier Institución puede llevar sus licencias de Windows Server locales a Azure y ejecutar máquinas virtuales de Windows Server en Azure a un costo reducido siempre y cuando dicho licenciamiento este pagando Software Assurance. La ventaja de uso híbrido de Azure permite ejecutar máquinas virtuales de Windows Server en Azure y pagar solo la tarifa de proceso básica.

Dependiendo de la edición, la Institución puede convertir o reutilizar las licencias para correr máquinas virtuales Windows Server en Azure y pagar una tarifa más baja de cómputo (tarifas de máquina virtual Linux). Este beneficio incluye Windows Server 2008R2, Windows Server 2012, Windows Server 2012R2, y Windows Server 2016.

El Beneficio de uso híbrido de Azure es aplicable a Windows Server Standard y Datacenter Edition, las licencias de Standard Edition solo se pueden usar local o en Azure. Los beneficios de Datacenter Edition permiten el uso simultáneo tanto en el local como en Azure.

SQL Server – beneficio de uso híbrido

El beneficio de híbrido de Azure para SQL Server es una ventaja basada en Azure que permite a las Instituciones utilizar licencias de SQL Server con Software Assurance o licencias de suscripción cualificadas para pagar un precio reducido (“tasa base”) en las opciones de SQL Database basadas en núcleo virtual, como Instancia administrada, Base de datos única basada en núcleo virtual y Grupo elástico basado en núcleo virtual; en SQL Server en Azure Virtual Machines; y en SQL Server Integration Services.

El beneficio de uso Híbrido de Azure para SQL Server proporciona:

- 1) Capacidad para mover sus licencias a un producto PaaS totalmente administrado. Azure es la única nube que ofrece esta posibilidad.
- 2) Cuatro núcleos en la nube por cada núcleo en el entorno local para clientes de Enterprise Edition en los niveles de servicio De uso general o Hiperescala.

El beneficio de uso híbrido en Azure para SQL Server está disponible para clientes que tengan alguna de las siguientes opciones.

- SQL Server Enterprise Core con Software Assurance o licencias de suscripción cualificadas. Puede obtener un núcleo de SQL Server Enterprise Core en Azure Virtual Machines por cada núcleo con licencia que tenga en el entorno local. Debe asignar un mínimo de cuatro licencias de núcleo por máquina virtual.
- SQL Server Standard Core con Software Assurance o licencias de suscripción cualificadas. Puede obtener un núcleo de SQL Server Standard en Azure Virtual Machines por cada núcleo con licencia que tenga en el entorno local. Debe asignar un mínimo de cuatro licencias de núcleo por máquina virtual.

SQL SERVER

Capacidades del Administrador de Base de Datos

Un sistema informático que permiten el almacenamiento, modificación y extracción de la información en una base de datos, además de proporcionar herramientas para añadir, borrar, modificar y analizar los datos.

Seguridad de la Base de Datos

A continuación, las principales funcionalidades técnicas para el manejo de la seguridad en de SQL Server:

- Autenticación en SQL Server
- Roles de servidor y base de datos en SQL Server
- Propiedad y separación de esquemas de usuario en SQL Server
- Autorización y permisos en SQL Server
- Cifrado de datos en SQL Server
- Administración de permisos con procedimientos almacenados en SQL Server
- Escritura de código SQL dinámico y seguro en SQL Server
- Firma de procedimientos almacenados en SQL Server
- Personalización de permisos con suplantación en SQL Server
- Concesión de permisos de nivel de fila en SQL Server
- Creación de roles de aplicación en SQL Server
- Habilitación del acceso entre bases de datos en SQL Server

Bases de datos Como servicio en la nube

SQL Database es un servicio administrado de base de datos relacional de uso general de Microsoft Azure que admite estructuras como datos relacionales, JSON, espacial y XML.

Azure SQL Database permite

- Limitación del acceso a la base de datos mediante reglas de firewall
- Uso de mecanismos de autenticación que requieran sus identidades
- Autorización del acceso a los datos a través de pertenencias y permisos basados en roles
- Seguridad de nivel de fila
- Enmascaramiento de datos dinámicos
- SQL Database también dispone de una sofisticada supervisión, auditoría y detección de amenazas
- Configurar reglas de firewall de nivel de servidor para el servidor en Azure Portal
- Configurar reglas de firewall de nivel de base de datos para la base de datos con SSMS
- Conexión a una base de datos mediante una cadena de conexión segura
- Administrar el acceso de los usuarios
- Protección de los datos con cifrado
- Habilitación de la auditoría de SQL Database

- Habilitación de la detección de amenazas de SQL Database

Infraestructura de almacenamiento para respaldos y restauración de información

La copia de seguridad de la base de datos de SQL Server es esencial para proteger los datos. Los tipos de copias de seguridad son:

- Copia de seguridad de solo copia: de uso especial independiente de la secuencia normal de copias de seguridad de SQL Server.
- Copia de seguridad de datos: Copia de una base de datos completa, una base de datos parcial o un conjunto de archivos de datos o grupos de archivos.
- Copia de seguridad completa: Copia de seguridad completa que incluye todos los datos de una base de datos determinada o un conjunto de grupos de archivos o archivos, así como una cantidad suficiente del registro como para permitir la recuperación de datos.
- Copia de seguridad de registros: Copia de seguridad de los registros de transacciones que incluye todos los registros no guardados en una copia de seguridad de registros anterior. (modelo de recuperación completa)
- Copia de seguridad de archivos: Copia de seguridad de uno o varios archivos de base de datos o grupos de archivos.
- Copia de seguridad parcial: Contiene datos de algunos de los grupos de archivos de una base de datos, incluidos los datos del grupo de archivos principal, todos los grupos de archivos de lectura/escritura, y los archivos de solo lectura opcionalmente especificados.

Repositorio de datos masivo para la toma de decisiones Data Warehouse

SQL Data Warehouse es un almacenamiento de datos empresarial (EDW) que aprovecha el procesamiento paralelo masivo (MPP) para ejecutar rápidamente consultas complejas en petabytes de datos. SQL Data Warehouse se usa como un componente clave de una solución de macro datos. Importe macro datos en SQL

Con el almacenamiento y el proceso separados, SQL Data Warehouse hace lo siguiente:

- Cambiar la potencia del proceso independientemente de las necesidades de almacenamiento.
- Aumentar o reducir la capacidad de proceso sin mover datos.
- Pausar la capacidad de proceso mientras se dejan los datos intactos, por lo que solo paga por el almacenamiento.
- Reanudar la capacidad de proceso durante las horas operativas.
- Procesamiento paralelo masivo de datos.
- Almacenamiento de datos y data marts

Extracción, transformación y carga de datos

Microsoft SQL Server Integration Services (SSIS) es una plataforma que permite generar soluciones de integración de datos de alto rendimiento, entre las que se incluyen paquetes de extracción,

transformación y carga de datos (ETL) para el almacenamiento de datos. SSIS incluye herramientas gráficas y asistentes para generar y depurar paquetes; tareas para realizar funciones de flujo de datos tales como operaciones de FTP; ejecución de instrucciones SQL y envío de mensajes de correo electrónico; orígenes y destinos de datos para extraer y cargar datos; transformaciones para limpiar, agregar, combinar y copiar datos; una base de datos de administración, SSISDB, para administrar la ejecución y almacenamiento de paquetes; e interfaces de programación de aplicaciones (API) para programar el modelo de objetos de Integration Services.

Modelo de datos multidimensionales

Microsoft SQL Server ofrece dos entornos diferentes para generar, implementar y administrar soluciones de Analysis Services: SQL Server Data Tools (SSDT) y SQL Server Management Studio. Ambos entornos implementan un sistema de proyectos.

- SQL Server Data Tools (SSDT) es un entorno de desarrollo basado en Microsoft Visual Studio 2010 que se emplea para crear y modificar soluciones de Business Intelligence. Con SQL Server Data Tools (SSDT) se pueden crear proyectos de Analysis Services que contienen definiciones de objetos de Analysis Services (cubos, dimensiones, etc.) que se almacenan en archivos XML que contienen elementos ASSL (Analysis Services Scripting Language).
- SQL Server Management Studio es un entorno de administración que se usa principalmente para administrar instancias de Analysis Services, SQL Server, Integration Services y Reporting Services. Con SQL Server Management Studio, puede administrar objetos de Analysis Services (realizar copias de seguridad, procesar, etc.), así como crear objetos directamente en una instancia de Analysis Services existente con scripts XMLA. Explotación de información mediante análisis y reporte.

SQL Server Reporting Services es una solución que permite implementar de forma local para crear, publicar y administrar informes y, luego, entregar a los usuarios adecuados de distintas formas: visualizándolos en el explorador web, en el dispositivo móvil o como correo electrónico en su Bandeja de entrada.

Para los usuarios finales de Reporting Services en modo nativo, la entrada principal es un portal web moderno que se puede ver en cualquier explorador moderno. En el nuevo portal puede acceder a todos los informes paginados y móviles y KPI de Reporting Services.

Visual Studio

Visual Studio proporciona un entorno de desarrollo e integrado para crear aplicaciones para Windows, Android y iOS, así como aplicaciones web y servicios en la nube.

Visual Studio también proporciona un conjunto de herramientas de administración del ciclo de vida de las aplicaciones (ALM). Las suscripciones de Visual Studio (antes conocidas como MSDN) ofrecen ventajas como los derechos de uso de prueba y desarrollo del software de la plataforma Microsoft, como SQL Server/Windows/Windows Server.

Existen tres ediciones de Visual Studio: Professional, Enterprise y Community.

Visual Studio Professional

Herramientas y servicios de desarrollo profesional para desarrolladores individuales o equipos pequeños. Desarrollo de aplicaciones y servicios para Android, iOS, Windows, web, nube y escritorio.

Visual Studio Enterprise

Una solución integrada y completa para equipos de cualquier tamaño con necesidades exigentes de calidad y escalado. Servicios y herramientas para diseñar, compilar e implementar aplicaciones empresariales complejas.

- Funciones avanzadas de productividad con información en tiempo real y comentarios sobre código y calidad.
- Funcionalidades de soporte completo durante todo el ciclo de vida de DevOps.
- Planificación, ejecución y supervisión de esfuerzos de prueba.

Visual Studio Community 2019

Es un IDE gratuito y completo para cualquier desarrollador que cree aplicaciones no empresariales en cualquier plataforma o dispositivo. Incluye todas las capacidades necesarias para crear aplicaciones no empresariales.

Quién puede usar los derechos de software para usar Visual Studio Community:

- Desarrolladores individuales: Cualquier desarrollador individual puede usar Visual Studio Community para crear sus propias aplicaciones gratuitas o de pago. Además, cualquier número de usuarios puede utilizar el software para desarrollar y probar controladores de dispositivos para el sistema operativo Windows.
- Organizaciones: Un número ilimitado de usuarios dentro de una organización puede usar Visual Studio Community para los siguientes escenarios: en un entorno de aprendizaje en el aula, para la investigación académica o para contribuir a proyectos de código abierto. Cualquier número de usuarios puede utilizar el software para desarrollar y probar controladores de dispositivos para el sistema operativo Windows. Para todos los demás escenarios de uso: en organizaciones no empresariales, hasta 5 usuarios pueden usar Visual Studio Community.

Formas de Licenciamiento

Hay esencialmente dos componentes para las que compra licencias: 1. Usuarios 2. El entorno de Visual Studio Azure DevOps Server.

Usuarios, es la forma principal de licenciar a los miembros del equipo de desarrollo, mediante la compra de la suscripción de Visual Studio de nivel adecuado para cada usuario que participará en proyectos de desarrollo de software. El software, los servicios y el soporte técnico incluidos con las suscripciones de Visual Studio varían según el nivel, por lo que debe consultar la comparación de suscripciones de Visual Studio para determinar el nivel adecuado para las necesidades de cada

miembro del equipo. El software de Visual Studio y otro software de Microsoft que el suscriptor individual puede instalar y ejecutar se define por lo que está disponible para ese nivel de suscripción de Visual Studio en Descargas de suscriptores mientras la suscripción del usuario está activa.

El entorno de Visual Studio Azure DevOps Server es donde los desarrolladores de software, equipo de pruebas, gerentes de proyectos, partes interesadas y otros participantes en el equipo de desarrollo de software colaboran, administran el código fuente, administran y priorizan el trabajo, generan compilaciones de la aplicación y mucho más. Las licencias de Windows Server y Azure DevOps Server se adquieren para cada servidor de este entorno, además de licencias de acceso de cliente (CAL) de Windows Server y Azure DevOps Server para cada usuario que se conecte a estos servidores.

BizTalk

Plataforma de orquestación de mensajes a nivel de aplicación, que permite implementar procesos empresariales mediante la orquestación, administración y seguimiento. Habilitando escenarios de comunicación en tiempo real Negocio-a-Negocio. (B2B), y con una consola de administración, supervisión, definición de alertas y perfiles de administración.

Microsoft BizTalk Server permite, conectar diferentes aplicaciones para, crear gráficamente y modificar, la lógica del proceso que emplea dicha aplicación. BizTalk Server también permite que supervisar los procesos en ejecución, interactuar con socios comerciales, instituciones financieras y proveedores.

Conectar sistemas diferentes (BPA, BPM o EAI)

La gran mayoría de los procesos empresariales modernos dependen de al menos en parte de software. Aunque algunos de estos procesos son compatibles con una sola aplicación, muchas otras se basan en distintos sistemas de software. En muchos casos, este software se ha creado en momentos diferentes, en distintas plataformas y con distintas tecnologías. Automatizar los procesos de negocio requiere conectar sistemas diferentes.

Abordar este desafío adopta nombres diversos: automatización de procesos empresariales (BPA), administración de procesos empresariales (BPM) y otros. Independientemente del nombre, los dos escenarios son más importantes para la integración de aplicaciones. Es la conexión de aplicaciones dentro de una sola organización, conocido comúnmente como la integración de aplicaciones empresariales (EAI). La integración otra, denominada negocio a negocio (B2B), se conecta a aplicaciones en distintas organizaciones.

Adaptadores Nativos

Microsoft BizTalk Server incluye los siguientes adaptadores nativos:

- Adaptador de archivo: admite leer y escribir en archivos en el sistema de archivos de Windows. Dado que las aplicaciones implicadas en un proceso de negocio a menudo pueden obtener acceso al mismo sistema de archivos, ya sea localmente o a través de una red, el intercambio de mensajes a través de archivos puede ser una opción práctica.
- Adaptador de FTP: admite el envío y recepción de información entre un servidor de protocolo de transferencia de archivos (FTP) y BizTalk Server.
- Adaptador de HTTP: admite el envío y recepción de información mediante HTTP. BizTalk Server expone una o varias direcciones URL para permitir que otras aplicaciones envíen datos a él, y puede utilizar este adaptador para enviar datos a otras direcciones URL.
- Adaptador de MSMQ: admite el envío y recepción de mensajes mediante Microsoft Message Queuing (MSMQ).
- Adaptador de WebSphere MQ: admite el envío y recepción de mensajes mediante IBM WebSphere MQ (conocido anteriormente como MQSeries).
- Adaptador de POP3: admite la recepción de mensajes de correo electrónico y sus datos adjuntos con la versión tres del protocolo de oficina de correos (POP3).
- Adaptador de SMTP: admite el envío de mensajes mediante SMTP. Direcciones de correo electrónico estándar sirven para identificar las entidades.
- Adaptador de SOAP: admite el envío y recepción de solicitudes de servicio Web para habilitar el servidor BizTalk Server para conectarse a servicios Web.
- Adaptadores de WCF: admite el envío y recepción de información mediante Windows Communication Foundation.
- Adaptador de Windows SharePoint Services (WSS): admite el acceso y publicación de documentos almacenados en bibliotecas de documentos de Microsoft Windows SharePoint.
- Otros adaptadores de software empresarial que también están disponibles son:
 - Microsoft BizTalk Adapter para JD Edwards OneWorld
 - Microsoft BizTalk Adapter para JD Edwards EnterpriseOne
 - Microsoft BizTalk Adapter para PeopleSoft Enterprise
 - Microsoft BizTalk Adapter para TIBCO Rendezvous
 - Adaptador de Microsoft BizTalk para TIBCO Enterprise Message Service

Automatizar procesos empresariales mediante Orquestaciones y Reglas de Negocio

El BizTalk Server usa orquestaciones para definir la lógica de procesos empresariales. Para crear y evaluar grupos de reglas de negocios, usa el motor de reglas de negocios. Esta sección describe las orquestaciones y el motor de reglas de negocios.

Orquestaciones

BizTalk Server permite que los gestores empresariales o programadores definan un proceso empresarial gráficamente. Esto puede ser más rápida que la creación del proceso directamente en un lenguaje de programación y también facilita el proceso de comprender, explicar y cambiar el proceso.

Los procesos de negocio que se crean de esta forma también se pueden supervisar más fácilmente, un hecho de que se aprovecha la tecnología de supervisión de la actividad económica (BAM).

El motor de reglas de negocios (BRE)

BizTalk Server proporciona el motor de reglas de negocios (BRE). Los desarrolladores usan con frecuencia el BRE, pero los usuarios empresariales pueden crear y modificar conjuntos de reglas de negocio mediante una herramienta denominada Compositor de reglas de negocios.

Supervisión de la actividad económica (BAM)

Es una colección de herramientas que le permiten administrar grupos, alertas y perfiles, para supervisar métricas empresariales pertinentes (denominadas indicadores clave de rendimiento o KPI). Le ofrece visibilidad de extremo a otro a sus procesos empresariales, proporciona información precisa sobre el estado y los resultados de varias operaciones, procesos y transacciones para que pueda identificar áreas problemáticas y resolver los problemas de su negocio.

BAM proporciona reportes basados en las transacciones en tiempo real, permite supervisar las aplicaciones empresariales y presentar los datos de consultas SQL e informes agregados (OLAP). Puede presentar reportes sobre el estado de un proceso empresarial en curso, y también sobre el estado y la dinámica de la organización.

Windows Server

Windows Server es sistema operativo producido por Microsoft para servidores, especialmente diseñado para proveer servicios de red a otros sistemas operativos de escritorio, además de optimizar las capacidades del servidor físico, haciéndolo más eficiente y seguro, proporcionando herramientas de administración a entornos de red, así como posibilidades de virtualización.

El instalador ofrece la posibilidad de instalar en modo Core (interfaz de usuario mínima) para administración remota, o Experiencia de escritorio (interfaz de usuario completa) para administración local.

A continuación, una lista de las principales capacidades de la última versión de Windows Server 2019.

Cómputo

El área cómputo incluye características y productos de virtualización destinados a los profesionales de TI para diseñar, implementar y mantener Windows Server.

Las máquinas físicas y virtuales se benefician de una mayor precisión gracias a las mejoras en los servicios de sincronización de hora de Hyper-V y Win32. Windows Server ahora puede hospedar servicios que cumplen con las próximas normas que requieren una precisión de 1 ms con respecto a UTC.

Hyper-V, el hipervisor para hospedar y administrar máquinas virtuales está incluido como un servicio en todas las ediciones de Windows Server. Puede virtualizar servidores y sistemas operativos de escritorio Windows 10 y Linux.

Contenedores

Los contenedores en Windows Server aportan mejoras de rendimiento, una administración de red simplificada y compatibilidad para contenedores de Windows en Windows 10. Son completamente compatibles con el proyecto de Docker.

Nano Server

Modo de instalación del servidor donde se instalan componentes mínimos para la ejecución de aplicaciones. Garantizando una menor superficie de ataque ante amenazas y un mejor rendimiento del sistema de operación.

Máquinas virtuales blindadas

Windows Server proporciona la capacidad de cifrar los discos de las máquinas virtuales utilizando tecnología de BitLocker. El modo "Cifrado admitido" que ofrece un nivel de protección mayor que el de una máquina virtual común, pero menor que el modo "Blindado", mientras se continúa admitiendo vTPM; el cifrado de disco; el cifrado de tráfico y Migración en vivo; y otras características, incluidas las facilidades en la administración directa del tejido, como las conexiones de consola de máquina virtual y Powershell Direct.

Subsistema de Windows para Linux (WSL)

Permite a los desarrolladores y administradores de aplicaciones usar herramientas en entornos Linux junto con Símbolo del sistema y PowerShell.

Identidad y acceso

Las características de Identidad aumentan la capacidad de las organizaciones de proteger los entornos de Active Directory y les ayudan a migrar a implementaciones de solo en la nube e implementaciones híbridas, donde algunas aplicaciones y servicios se hospedan en la nube y otros se hospedan de forma local.

Servicio de certificados de Active Directory

El servicio de certificados de Active Directory (AD CS) en Windows Server aumenta la compatibilidad para la autenticación de claves de TPM: ahora puedes usar el KSP de tarjeta inteligente para autenticación de la clave, y los dispositivos que no están unidos al dominio y pueden utilizar la inscripción NDES para obtener los certificados que pueden recibir autenticación para las claves que están en TPM.

Active Directory Domain Services

Los Servicios de dominio de Active Directory incluyen mejoras que ayudan a las organizaciones a proteger los entornos de Active Directory y mejoran la administración de identidades tanto para dispositivos personales como corporativos.

Servicios de federación de Active Directory (AD FS)

Los Servicios de federación de Active Directory (ADFS) en Windows Server incluyen nuevas características que le permiten configurar AD FS para la autenticación de usuarios almacenados en directorios de protocolo ligero (LDAP).

Autenticación de Azure AD

Windows Server puede unirse a Azure Active Directory (Azure AD), lo que permite nuevos escenarios en los que se puede usar la cuenta de equipo para la autenticación en la nube.

Administración

El área Administración y automatización se centra en la información de referencia y las herramientas para profesionales de TI que desean ejecutar y administrar Windows Server, incluido Windows PowerShell.

PowerShell se puede ejecutar localmente en Nano Server, cmdlets de usuarios y grupos locales para reemplazar la GUI y la incorporación de compatibilidad con la depuración de PowerShell y en Nano Server para la transcripción y el registro de seguridad y JEA.

Estadísticas del sistema

Ofrece capacidades de análisis predictivo local nativas de Windows Server. Estas capacidades predictivas, cada una respaldada por un modelo de aprendizaje automático, analizan localmente los datos del sistema de Windows Server para proporcionar predicciones de alta precisión que ayudan a reducir los gastos operativos asociados con la administración reactiva de instancias de Windows Server.

Windows Admin Center

Windows Admin Center es una elegante interfaz de administración remota HCI basada en explorador que incluye supervisión y configuración de red definida por software.

Agregue y elimine en caliente el disco, la memoria y la red

Agregar o quitar un adaptador de red y ajustar la cantidad de memoria asignada mientras se ejecuta la máquina virtual, sin ninguna interrupción. La capacidad de ajuste de memoria funciona incluso cuando tiene memoria dinámica activada para un host de Hyper-V.

Funciones de red

Esta área abarca los productos y las características de redes dirigidos al profesional de TI para diseñar, implementar y mantener Windows Server.

Redes definidas por software

Puede enrutar tráfico a dispositivos virtuales nuevos o existentes. Junto con un firewall distribuido y los grupos de seguridad de red, esto le permite segmentar dinámicamente y proteger las cargas de trabajo de una manera similar a Azure. En segundo lugar, puede implementar y administrar por completo las redes definidas por software (SDN) con System Center Virtual Machine Manager. Por último, puede usar Docker para administrar las redes de contenedor de Windows Server y asociar directivas de SDN no solo con las máquinas virtuales, sino también con contenedores.

Mejoras en el rendimiento de TCP

El valor predeterminado del intervalo de congestión inicial (ICW) se ha aumentado de 4 a 10 y TCP Fast Open (TFO) se ha implementado. TFO reduce la cantidad de tiempo necesario para establecer una conexión TCP y el ICW aumentado permite la transferencia de objetos más grandes a la ráfaga inicial. Esta combinación puede reducir significativamente el tiempo necesario para transferir un objeto de Internet entre el cliente y la nube.

Adaptador de red de Azure

Conectar redes virtuales de Azure. El Centro de administración de Windows realiza el trabajo pesado de configurar la VPN a un nuevo adaptador de red que conectará Windows Server a una VPN de red virtual de Azure de punto a sitio.

Seguridad y control

Incluye soluciones y características de seguridad para que los profesionales de TI implementen en su entorno de nube y centro de datos.

Credenciales Suficientes de Administración (Just Enough Administration - JEA)

Just Enough Administration (JEA) en Windows Server es la tecnología de seguridad que habilita la administración delegada para todo lo que se puede administrar con Windows PowerShell. Entre las funcionalidades se incluyen compatibilidad para la ejecución bajo una identidad de red, conexión a través de PowerShell Direct, copia segura hacia y desde puntos de conexión de JEA, y configuración de la consola de PowerShell para iniciar en un contexto de JEA de manera predeterminada. Para más información, consulte JEA en GitHub.

Credential Guard

Credential Guard usa la seguridad basada en virtualización para aislar los secretos de forma que solo el software de sistema con privilegios pueda acceder a ellos.

Credential Guard remoto

Credential Guard incluye compatibilidad con sesiones RDP para que las credenciales de usuario permanezcan en el lado cliente y no se expongan en el lado servidor. También proporciona inicio de sesión único para las conexiones a Escritorio remoto. Consulta Proteger las credenciales de dominio derivadas con Credential Guard de Windows Defender.

Device Guard (integridad de código)

Device Guard proporciona integridad de código del modo kernel (KMCI) e integridad de código del modo de usuario (UMCI) mediante la creación de directivas que especifican qué código se puede ejecutar en el servidor. Consulta Introducción a Device Guard de Windows Defender: directivas de integridad de código y seguridad basada en virtualización.

Windows Defender

Windows Server Antimalware está instalado y habilitado de forma predeterminada en Windows Server, aunque no así su interfaz de usuario. A pesar de ello, Windows Server Antimalware actualizará las definiciones de antimalware y protegerá el equipo sin la interfaz de usuario. Si

necesita la interfaz de usuario de Windows Server Antimalware, puede instalarla después de haber instalado el sistema operativo mediante el Asistente para agregar roles y características.

Protección contra amenazas avanzada de Windows Defender mejorada (ATP)

ATP de Windows Defender son un conjunto de capacidades de prevención de intrusiones de host, como protección preventiva, detección de ataques y vulnerabilidades de día cero.

BitLocker

Utiliza un hardware o un chip virtual del Módulo de plataforma segura (TPM) para proporcionar cifrado de disco para los volúmenes de datos, discos de máquinas virtuales y del sistema.

Almacenamiento

El almacenamiento en Windows Server incluye características de almacenamiento definido por el software, así como servidores de archivos tradicionales. A continuación, se muestran algunas de las nuevas características;

Espacios de almacenamiento directo

Espacios de almacenamiento directo permite la creación de almacenamiento altamente disponible y escalable con servidores de almacenamiento local. Simplifica la implementación y administración de los sistemas de almacenamiento definidos por software y desbloquea el uso de las nuevas clases de dispositivos de disco, como SSD de SATA y dispositivos de disco NVMe, que no estaban disponibles con Espacios de almacenamiento de clúster con discos compartidos.

Réplica de almacenamiento

Réplica de almacenamiento (SR) permite la replicación sincrónica independiente del almacenamiento y a nivel de bloque entre servidores o clústeres para la recuperación ante desastres, así como la extensión de un clúster de conmutación por error entre sitios. La replicación sincrónica permite el reflejo de datos en sitios físicos con volúmenes coherentes frente a bloqueos para asegurar que no se produce absolutamente ninguna pérdida de datos en el nivel de sistema de archivos. La replicación asincrónica permite la extensión de sitios más allá del área metropolitana con la posibilidad de pérdida de datos.

Calidad de servicio (QoS) del almacenamiento

Puede usar la calidad de servicio del almacenamiento para supervisar de manera centralizada el rendimiento del almacenamiento de extremo a extremo y crear directivas de administración mediante Hyper-V y clústeres de CSV en Windows Server.

Servicio de migración de almacenamiento de información

Ayuda a inventariar y migrar datos, seguridad y configuraciones de sistemas heredados entre Windows Server y/o Azure.

Sincronización de servidores de archivos con Azure

Centralice los recursos compartidos de archivos de su organización en Azure Files mientras mantiene la flexibilidad, el rendimiento y la compatibilidad de un servidor de archivos local.

Des-duplicación de datos

Proporciona ahorros de volumen de almacenamiento de hasta 90% utilizando punteros lógicos para guardar archivos duplicados en un volumen, sólo una vez. Windows Server agrega compatibilidad con la des-duplicación con volúmenes ReFS.

Ediciones de Windows Server de uso General

Para efectos de este documento se describen las ediciones de Windows Sever disponibles para uso de organizaciones, entidades y empresas.

- Windows Server 2019 Datacenter, es la versión ideal para centros de datos altamente virtualizados y entornos en la nube.
- Windows Server 2019 Standard, pensado para entornos físicos o baja densidad de virtualización virtualizados.

Ambas ediciones utilizan el modo de licenciamiento por núcleos y requieren de licencias de acceso llamadas CAL, para usuarios o para dispositivos.

En común, se pueden mencionar las siguientes capacidades técnicas:

- Las capacidades de réplica de almacenamiento.
- Permita a los desarrolladores crear aplicaciones nativas de la nube y modernizar las aplicaciones tradicionales mediante contenedores y microservicios.
- Múltiples capas de protección integradas en el sistema operativo.
- Servicios de virtualización y contenedores.
- Servicios de redes
- Servicios de conectividad híbrida hacia Azure.
- Servicios de seguridad, Identidad, protección del sistema operativo.

Sólo en Windows Server Datacenter se tienen:

- Virtualización de alta densidad. Incluye el beneficio de virtualización Ilimitada que permite el licenciar todos los sistemas operativos Windows Server de las máquinas virtuales al cubrir todos los núcleos físicos del HW de virtualización con licencias de Windows Server Datacenter por núcleos.
- Capacidades avanzadas de centro de datos definidos por software.
- Capacidades avanzadas de almacenamiento definido por software.

Dynamics 365

Dynamics 365 es la familia de software de tipo GRP y GRM, para la gestión de procesos propios de la Dependencia o Entidad, así como procesos relacionados a la atención a ciudadanos, que permite aplicar la inteligencia de negocio a las formas de datos, dándole la facilidad a la entidad o Dependencia de conocer proactivamente, la información para la toma de decisiones, así como otorgar una herramienta que le permita a las entidades o dependencias realizar sus actividades de manera más eficiente.

La siguiente tabla muestra las características mínimas que se habilitan por cada uno de los procesos de negocio más comunes en el Sector Público:

Capacidad	Características funcionales
Gestión Financiera (Finanzas y Contabilidad)	<p>Permite a las organizaciones monitorear el desempeño de las operaciones financieras y tomar decisiones basadas en datos. Habilita los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulación y preparación del presupuesto ▪ Reportes Financieros, Presupuestales y de Control ▪ Gestión de libros diario, mayor de Inventarios y bienes muebles e inmuebles ▪ Gestión de Pagos y Cobranza (Tesorería) ▪ Gestión de Recursos Materiales (Activos Fijos)
Gestión de adquisiciones e inventarios	<p>Gestión del proceso de adquisición habilita los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisiciones de compra ▪ Órdenes de compra ▪ Elaboración de contratos abiertos con condiciones pactadas de términos y condiciones. ▪ Órdenes de surtimiento o de entrega de bienes o servicios al amparo del contrato. ▪ Calendarización de recursos a la compra ▪ Recepción de bienes en almacén ▪ Control de inventarios ▪ Planificación de inventarios ▪ Administración de proveedores
Gestión de mantenimiento	<p>Servicio de planificación y programación de mantenimiento para extender la vida útil de los equipos y activos, así como maximizar su tiempo productivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de órdenes de trabajo. ▪ Planificación y empaquetamiento de cronogramas de mantenimiento de manera dinámica. ▪ Conexión a señales generadas por dispositivos con capacidades de Internet de las Cosas (<i>IoT</i>).
Gestión de cadena de suministro	<p>Optimiza los procesos de fabricación y de la cadena de suministro. Unifica los datos y utiliza información en los procesos de cumplimiento de pedidos, planificación, adquisición, producción,</p>

Capacidad	Características funcionales
	<p>inventario, almacenamiento y transporte, para maximizar la eficiencia operativa</p>
Gestión de recursos humanos	<p>Permite simplificar e integrar procesos de gestión del capital humano. Habilita los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión organizacional, de personal y de transacciones. ▪ Gestión y control de tiempo y asistencias. ▪ Gestión de procesos de contratación ▪ Gestión de formación y desarrollo. ▪ Gestión de desempeño, rendimiento y objetivos. ▪ Gestión de estructuras organizativas.
Gestión integral de proyectos	<p>Permite gestionar y optimizar la eficacia del proyecto, así como entregar proyectos de alta calidad, a tiempo y dentro del alcance.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de requerimientos y restricciones de diseño. ▪ Creación de proyectos por tipo: tiempo, material, inversión, etc. ▪ Gestión de recursos e identificación del rendimiento financiero para cada fase del proyecto. ▪ Creación de estructuras de descomposición del trabajo. ▪ Asignaciones de trabajadores, categorías y recursos.
Gestión de tiendas	<p>Permite gestionar los procesos de tiendas o expendios de las organizaciones. Habilita los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de requerimientos de productos ▪ Gestión de compras ▪ Gestión de almacenes ▪ Punto de venta
Atención ciudadana	<p>Servicio que permite al ciudadano, derechohabiente o contribuyente obtener información detallada sobre servicios prestados por la organización. Habilita los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar perfiles de ciudadano, derechohabiente o contribuyente. ▪ Interacciones con los ciudadanos. ▪ Panel de control visual con métricas en tiempo real e históricas personalizables.
Trámites y servicios	<p>Servicio para la gestión de los servicios que se otorgan a ciudadanos, derechohabientes o contribuyentes, a través de su</p>

Capacidad	Características funcionales
	<p>conocimiento, perfilación y seguimientos de los servicios. Habilita los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orquestar experiencias de servicio y dar soporte a los ciudadanos en cada interacción. ▪ Administrar la generación y seguimiento de <i>tickets</i> de atención. ▪ Servicio al cliente por múltiples canales.
<p>Administración de servicios en campo</p>	<p>Servicio que permite gestionar las actividades en campo por parte de los trabajadores de las dependencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de órdenes de servicio por actividades realizadas en campo. ▪ Herramientas de programación de recursos físicos y humanos para labores en campo. ▪ Herramientas de comunicación y colaboración entre oficina central y campo. ▪ Gestión de inventario, activos y materiales en campo. ▪ Análisis para crear informes sobre los indicadores clave de desempeño en campo.
<p>Gestión de campañas</p>	<p>Permite a la Organización gestionar y obtener información detallada sobre campañas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interfaz de usuario que permite gestionar perfiles de ciudadano, derechohabiente o contribuyente. ▪ Gestionar segmentos de población ▪ Planificación de campañas. ▪ Crear plantillas de correo electrónico con etiquetas reemplazables por contenido personalizado. ▪ Utilizar varios métodos para monitorear la actividad de envío de correos electrónicos. ▪ Definición de destinatarios ▪ Analíticas de rendimiento y de campañas.
<p>Unificación de datos de ciudadanos (Customer Insights)</p>	<p>Permite a la organización unificar y comprender los datos de sus clientes o los ciudadanos provenientes de distintas fuentes de información.</p>

Power Platform

Conjunto de soluciones que permiten generar reportes y tableros de control para visualizar los datos y compartir información con toda la Entidad o Dependencia, o insertar esta información en sitios web que la Dependencia o Entidad defina, permitiendo la conexión a orígenes de datos, de diferentes fuentes. Desarrollo de procesos de negocio mediante aplicaciones de bajo código, así como la generación de flujos de trabajo, así como asistentes virtuales para atención ciudadana.

Capacidad	Características funcionales
Descubrimiento y visualización de la información (Power BI)	<p>Generación de tableros y reportes con información de negocio. Su objetivo es proporcionar visualizaciones interactivas y capacidades de inteligencia con una interfaz lo suficientemente simple como para que los usuarios finales puedan crear sus propios informes y reportes.</p>
Gestión de flujos de trabajo (Power Automate)	<p>Servicio de automatización de tareas, recopilación y administración de datos y archivos e integración de servicios y orígenes de datos. Considera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos y reglas de negocio. 2. Integración de aplicaciones móviles. 3. Integración con soluciones y servicios externos. 4. Plantillas de procesos y conectores. 5. Mecanismos que permitan enviar notificaciones a sistemas externos. 6. Definición de eventos para generar flujos de trabajo.
Generación de aplicaciones (Power Apps)	<p>Aumenta la agilidad en toda su organización mediante la creación rápida de aplicaciones de bajo código que modernizan los procesos, eliminan actividades manuales y procesos plasmados en papel.</p>
Agentes virtuales (Power Virtual Agents)	<p>Cree <i>chatbots</i> fácilmente para interactuar conversacionalmente con los ciudadanos y/o empleados, sin necesidad de codificación.</p>

Anexo 1.1. Relación de familias de productos.

Microsoft Product Family	Familias Anexo Tecnico
Add-on Azure Rapid Response	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Add-on DSE 1600 (por consumo maximo de 12 meses)	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Add-on DSE 400 (por consumo en maximo 3 meses)	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Add-on DSE 800 (por consumo maximo de 6 meses)	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Add-on Enhanced Application Support (EAS)	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Add-on ITSM	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Add-on Paquetes Premier Preventivos	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Add-on Premier Misión Crítica	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Add-on Premier para Desarrolladores	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Add-on Servicios de Seguridad	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Advanced Threat Analytics CltMgtLic	Seguridad y protección contra amenazas
App Services	Azure
AppFabric Cache	Azure
AppFabric Service Bus	Azure
Audio Conferencing	Comunicaciones
Audio Conferencing Pay-Per-Min	Comunicaciones
AZ STGE GPv2 ARCHIVE DATA ACCESS	Azure
AZ STGE GPv2 ARCHIVE DATA STGE GB	Azure
AZ STGE GPv2 FILE SYNC	Azure
AZ STGE GPv2 QUEUE DATA ACCESS	Azure
AZ STGE GPv2 QUEUE DATA STGE GB	Azure
AZ STGE GPv2 STDPGBLB+DISK ACCESS	Azure
AZ STGE GPv2 STDPGBLB+DISKSTGE GB	Azure
Azure Active Directory Prem P1	Azure
Azure Active Directory Prem P2	Azure
Azure Analysis Services	Azure
Azure App Service	Azure
Azure Application Insights	Azure
Azure ATP for Users	Azure
Azure ATP for Users Add-on	Azure
Azure Business Analytics	Azure
Azure CDN	Azure
Azure Compute	Azure
Azure Container Instances	Azure
Azure Container Registry	Azure
Azure DevOps	Azure
Azure DevOps Server	Azure
Azure DevOps Server CAL	Azure

Microsoft Product Family	Familias Anexo Tecnico
Azure ExpressRoute	Azure
Azure Identity	Azure
Azure Info Prot Prem P1	Azure
Azure Info Prot Prem P2	Azure
Azure Integration	Azure
Azure Linux Support	Azure
Azure Monetary Commitment	Azure
Azure Monetary Commitment - DE	Azure
Azure Monitor	Azure
Azure Networking	Azure
Azure Oracle	Azure
Azure Platform Data Transfr	Azure
Azure Security Center	Azure
Azure Services Promo SSD	Azure
Azure Site Recovery	Azure
Azure SQL DB	Azure
Azure SSD Compute	Azure
Azure Stack Consumption	Azure
Azure Storage	Azure
Azure StorSimple	Azure
Azure Support	Azure
Bing Maps Known User	Colaboracion
Bing Maps Light Known User	Colaboracion
Bing Maps Transactions	Colaboracion
BizTalk Server Branch	Biztalk
BizTalk Server Enterprise	Biztalk
BizTalk Server Standard	Biztalk
Business Apps Add-on	Dynamics 365
Citrix on Azure	Azure
Cloud App Security	Seguridad y protección contra amenazas
Cognitive Services	Azure
Common Area Phone	Comunicaciones
Common Data Service DB Capacity	Dynamics 365
Common Data Service File Capacity	Dynamics 365
Common Data Service Log Capacity	Dynamics 365
Core CAL Bridge for Office 365	Windows Server
Core CALClient Access License	Windows Server
Core Infra Svr Ste Std Core	Windows Server
Core Infrastructure Svr Ste DC Core	Windows Server
CoreCal Bridge for EMS	Windows Server

Microsoft Product Family	Familias Anexo Tecnico
CoreCal Bridge for EMS From SA	Windows Server
CoreCAL Bridge for Office365 FromSA	Windows Server
Data Box	Azure
Desktop Optimization Pack for SA	Windows Enterprise
Domestic Calling Plan	Comunicaciones
Dyn365 For Customer Service	Dynamics 365
Dyn365 For Operations	Dynamics 365
Dyn365 For Operations Server	Dynamics 365
Dyn365 For Ops Activity	Dynamics 365
Dyn365 For Ops Device	Dynamics 365
Dyn365 For Sales	Dynamics 365
Dyn365 For Team Members	Dynamics 365
Dyn365 Pro Direct Support	Dynamics 365
Dyn365E Call Intelligence	Dynamics 365
Dyn365E Cst Eng Pln	Dynamics 365
Dyn365E Cst Eng Pln Add-on	Dynamics 365
Dyn365E Cst Eng Pln FromSA	Dynamics 365
Dyn365E CstEng Addl Portal	Dynamics 365
Dyn365E CstEng Addl PtPgVw	Dynamics 365
Dyn365E CstEng Addl ScIPost	Dynamics 365
Dyn365E Cust Insights AddlProfiles	Dynamics 365
Dyn365E Customer Insights	Dynamics 365
Dyn365E Customer Insights Attach	Dynamics 365
Dyn365E Customer Service Insights	Dynamics 365
Dyn365E CustServInsights Addl Cases	Dynamics 365
Dyn365E For Customer Service	Dynamics 365
Dyn365E For Customer Service Add-on	Dynamics 365
Dyn365E for Customer Service Chat	Dynamics 365
Dyn365E For Customer Service FromSA	Dynamics 365
Dyn365E for CustSvcPro	Dynamics 365
Dyn365E for CustSvcPro Add-on	Dynamics 365
Dyn365E for CustSvcPro FromSA	Dynamics 365
Dyn365E For Field Service	Dynamics 365
Dyn365E For Fld Srv RSO Inst	Dynamics 365
Dyn365E for Mktg	Dynamics 365
Dyn365E for Mktg - Addnl App	Dynamics 365
Dyn365E for Mktg Attach	Dynamics 365
Dyn365E for MktgAddlContacts T1	Dynamics 365
Dyn365E for MktgAddlContacts T2	Dynamics 365
Dyn365E for MktgAddlContacts T3	Dynamics 365

Microsoft Product Family	Familias Anexo Tecnico
Dyn365E for MktgAddlContacts T4	Dynamics 365
Dyn365E for MktgAddlContacts T5	Dynamics 365
Dyn365E For Proj Serv Auto	Dynamics 365
Dyn365E for Retail	Dynamics 365
Dyn365E for Retail Add-on	Dynamics 365
Dyn365E for Retail FromSA	Dynamics 365
Dyn365E For Sales	Dynamics 365
Dyn365E For Sales Add-on	Dynamics 365
Dyn365E For Sales FromSA	Dynamics 365
Dyn365E for Sales Pro	Dynamics 365
Dyn365E for Sales Pro Add-on	Dynamics 365
Dyn365E for Sales Pro FromSA	Dynamics 365
Dyn365E for Sales Pro Old	Dynamics 365
Dyn365E for Talent	Dynamics 365
Dyn365E for Talent FromSA	Dynamics 365
Dyn365E for TalentCompHiring T1	Dynamics 365
Dyn365E for TalentCompHiring T2	Dynamics 365
Dyn365E for TalentCompHiring T3	Dynamics 365
Dyn365E Layout	Dynamics 365
Dyn365E Plan	Dynamics 365
Dyn365E Plan Add-on	Dynamics 365
Dyn365E Plan FromSA	Dynamics 365
Dyn365E Relationship Sales	Dynamics 365
Dyn365E Relationship Sales Plus	Dynamics 365
Dyn365E Remote Assist	Dynamics 365
Dyn365E Sales Insights	Dynamics 365
Dyn365E Team Members	Dynamics 365
Dyn365E Team Members Add-on	Dynamics 365
Dyn365E Team Members FromSA	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops - Activity	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops - Activity Add-on	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops - Activity FromSA	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops - Device	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops - Device Add-on	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops - Device FromSA	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops - Order Lines	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops Addl DB Capacity	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops Addl File Capacity	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops Pln	Dynamics 365
Dyn365E Unf Ops Pln Add-on	Dynamics 365

Microsoft Product Family	Familias Anexo Tecnico
Dyn365E Unf Ops Pln FromSA	Dynamics 365
Dyn365E UnfOps Sandbox Tier1	Dynamics 365
Dyn365E UnfOps Sandbox Tier2	Dynamics 365
Dyn365E UnfOps Sandbox Tier3	Dynamics 365
Dyn365E UnfOps Sandbox Tier4	Dynamics 365
Dyn365E UnfOps Sandbox Tier5	Dynamics 365
ECAL Bridge for EMS	Colaboracion
ECAL Bridge for EMS From SA	Colaboracion
ECAL Bridge for Office 365	Colaboracion
ECAL Bridge for Office 365 From SA	Colaboracion
Ejecutivo de Entrega	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Ent Mob and Security E3	Seguridad y protección contra amenazas
Ent Mob and Security E3 from SA	Seguridad y protección contra amenazas
Ent Mob and Security E3 Full	Seguridad y protección contra amenazas
Ent Mob and Security E5	Seguridad y protección contra amenazas
Ent Mob and Security E5 from SA	Seguridad y protección contra amenazas
Ent Mob and Security E5 Full	Seguridad y protección contra amenazas
Enterprise CAL	Colaboracion
Enterprise CAL Srvcs for Ent	Colaboracion
Enterprise Desktop	Colaboracion
EO Arch for Exch Online	Exchange
Exch Online Arch for Exch Server	Exchange
Exchange Ent CAL Srvcs for Ent	Exchange
Exchange Enterprise CAL	Exchange
Exchange Online Kiosk	Exchange
Exchange Online Plan 1	Exchange
Exchange Online Plan 1 Add-On	Exchange
Exchange Online Plan 2	Exchange
Exchange Online Protection	Exchange
Exchange Server - Enterprise	Exchange
Exchange Server - Standard	Exchange
Experto Digital	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Flow 50k Runs Add-On	Colaboracion
Flow P1	Colaboracion
Flow P2	Colaboracion
Forms Pro Addl Responses	Colaboracion
GH Enterprise	Visual Studio
Identity Manager - CAL	Seguridad y proteccion contra amenazas
Identity Manager External Connector	Seguridad y proteccion contra amenazas
Import Service for O365	Colaboracion

Microsoft Product Family	Familias Anexo Tecnico
Ingeniero Especialista	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Ingeniero Especialista JR 1	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Ingeniero Especialista JR 2	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Ingeniero Especialista SR	Soporte Proactivo y Soporte Premier
International Calling Plan	Comunicaciones
Intune Device	Administracion de equipos
Intune USL	Administracion de equipos
Intune USL Add On	Administracion de equipos
M365 E3 Add-on Original	Microsoft 365
M365 E3 Add-on Unified	Microsoft 365
M365 E3 From SA Original	Microsoft 365
M365 E3 From SA Unified	Microsoft 365
M365 E3 Full USL Original	Microsoft 365
M365 E3 Full USL Unified	Microsoft 365
M365 E5 Add-on Original	Microsoft 365
M365 E5 Add-on Unified	Microsoft 365
M365 E5 Compliance	Microsoft 365
M365 E5 From SA Original	Microsoft 365
M365 E5 From SA Unified	Microsoft 365
M365 E5 Full USL Original	Microsoft 365
M365 E5 Full USL Unified	Microsoft 365
M365 E5 Security	Microsoft 365
M365 F1 Full USL	Microsoft 365
MCA Azure Front Door Service	Azure
Meeting Room	Comunicaciones
Mobile Asset Mgmt	Administración de equipos
MS Kaizala Pro	Colaboracion
MS Stream	Comunicaciones
MS Workplace Analytics	Colaboracion
MSDN Platforms	Visual Studio
O365 Adv eDiscovery Storage	Seguridad y protección contra amenazas
O365 Adv Threat Protection Plan 1	Seguridad y protección contra amenazas
O365 Adv Threat Protection Plan 2	Seguridad y protección contra amenazas
O365 Advanced Compliance	Seguridad y protección contra amenazas
O365 E1	Office 365
O365 E1 Add-On	Office 365
O365 E1 From SA	Office 365
O365 E3	Office 365
O365 E3 Add-On	Office 365
O365 E3 From SA	Office 365

Microsoft Product Family	Familias Anexo Tecnico
O365 E3 w/o ProPlus Add-on	Office 365
O365 E5	Office 365
O365 E5 Add-on	Office 365
O365 E5 from SA	Office 365
O365 Ent Online Services	Office 365
O365 Extra File Storage	Office 365
O365 F1	Office 365
O365 ProPlus	Office 365
O365 ProPlus From SA	Office 365
Office 365 Data Loss Prevention	Seguridad y protección contra amenazas
Office Audit and Control Management	Seguridad y proteccion contra amenazas
Office Professional Plus	Office
OneDrive for Business Plan 1	Office 365
OneDrive for Business Plan 2	Office 365
OpenShift	Azure
Phone System	Comunicaciones
Power BI Premium EM1	Power Platform
Power BI Premium EM2	Power Platform
Power BI Premium EM3	Power Platform
Power BI Premium P1	Power Platform
Power BI Premium P2	Power Platform
Power BI Premium P3	Power Platform
Power BI Premium P4	Power Platform
Power BI Premium P5	Power Platform
Power BI Pro	Power Platform
PowerApps P1	Colaboracion
PowerApps P2	Colaboracion
PowerBI PaaS	Power Platform
Premier Base 0	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Premier Base 1	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Premier Base 2	Soporte Proactivo y Soporte Premier
Professional Desktop	Colaboracion
Proj Online Essentials	Project
Proj Online Essentials Addon	Project
Proj Online Premium	Project
Proj Online Premium Addon	Project
Proj Online Premium From SA	Project
Proj Online Professional	Project
Proj Online Professional Addon	Project
Proj Online Professional From SA	Project

Microsoft Product Family	Familias Anexo Tecnico
Project Professional	Project
Project Server	Project
Project Server CAL	Project
Project Standard	Project
Reserved VM Instance	Azure
SfB Plus CAL	Comunicaciones
SfB Server	Comunicaciones
SfB Server Ent CAL	Comunicaciones
SfB Server Plus CAL	Comunicaciones
SharePoint Enterprise CAL	SharePoint
SharePoint Online Plan 1	SharePoint
SharePoint Online Plan 1 Add-On	SharePoint
SharePoint Online Plan 2	SharePoint
SharePoint Server	SharePoint
Skype for Business	Comunicaciones
SQL CAL	SQL Server
SQL Enterprise Core Ext Security	SQL Server
SQL Server Enterprise Edition	SQL Server
SQL Server Enterprise Ext Security	SQL Server
SQL Server Standard Edition	SQL Server
SQL Server Standard Ext Security	SQL Server
SQL Svr Enterprise Core	SQL Server
SQL Svr Standard Core	SQL Server
SQL Svr Standard Core Ext Security	SQL Server
Stream Storage	Colaboracion
Sys Ctr Data Prtcn Mgr Clt Mgmt Lic	Administración de equipos
Sys Ctr Datacenter	Administración de equipos
Sys Ctr DataCenter Core	Administración de equipos
Sys Ctr Ops Mgr Clt Mgmt Lic	Administración de equipos
Sys Ctr Orchestrator Svr	Administración de equipos
Sys Ctr Service Mgr Clt Mgmt Lic	Administración de equipos
Sys Ctr Standard Core	Administración de equipos
Translator API	Colaboracion
VDI Suite w/MDOP	Windows Server
VDI Suite w/o MDOP	Windows Server
Visio Online Plan 1	Visio
Visio Online Plan 1 From SA	Visio
Visio Online Plan 2	Visio
Visio Online Plan 2 Cld Add-on	Visio
Visio Online Plan 2 From SA	Visio

Microsoft Product Family	Familias Anexo Tecnico
Visio Professional	Visio
Visio Standard	Visio
Visual Studio App Center	Visual Studio
Visual Studio Ent Sub w/ GH Ent	Visual Studio
Visual Studio Enterprise	Visual Studio
Visual Studio Enterprise Sub MSDN	Visual Studio
Visual Studio Pro Sub MSDN	Visual Studio
Visual Studio Pro Sub w/ GH Ent	Visual Studio
Visual Studio Professional	Visual Studio
Visual Studio Test Pro Sub MSDN	Visual Studio
Voice Apps	Colaboracion
WIN E3	Windows Enterprise
WIN E3 Add-on to WIN ENT per DVC	Windows Enterprise
WIN E3 From SA	Windows Enterprise
WIN E5	Windows Enterprise
WIN E5 AddOn to WIN ENT per DVC	Windows Enterprise
WIN E5 From SA	Windows Enterprise
WIN E5 StepUp frm WIN E3	Windows Enterprise
WIN ENT LTSC	Windows Enterprise
WIN ENT per DVC	Windows Enterprise
WIN PER USER OLS ACTIVATION	Windows Enterprise
Win Rmt Dsktp Svcs CAL	Windows Server
Win Rmt Dsktp Svcs Ext Conn	Windows Server
WIN VDA E3	Windows Enterprise
WIN VDA E3 Step-up from WIN VDA	Windows Enterprise
WIN VDA E5	Windows Enterprise
WIN VDA E5 SU frm WIN VDA perDVC	Windows Enterprise
WIN VDA E5 SU from WIN VDA E3	Windows Enterprise
WIN VDA Per Device	Windows Enterprise
Windows 7 ESU 2020	Windows Enterprise
Windows 7 ESU 2020 for M365	Windows Enterprise
Windows Rights Mgmt Services CAL	Seguridad y protección contra amenazas
Windows Rights Mgt Svcs ExtnConn	Windows Server
Windows Server Datacenter	Windows Server
Windows Server DC Core	Windows Server
Windows Server DC CORE Ext Security	Windows Server
Windows Server STD CORE	Windows Server
Windows Server STDCORE Ext Security	Windows Server
Windows Svr ExtrnConn	Windows Server

Anexo 2. Servicios de Soporte Premier y Soporte Proactivo

La propuesta incluye las siguientes ofertas de Soporte:

- Soporte Premier
- Soporte Proactivo

El Soporte Premier es un soporte orientado a los productos y tecnologías de Microsoft que se encuentran en operación en los ambientes productivos de las Dependencias o Entidades. Este Soporte tiene 3 componentes: Administración de la Entrega de Soporte (SAM), Servicios de Soporte Preventivos y Soporte para Resolución de Problemas (PRS).

En La Propuesta se incluyen tres (3) ofertas de Soporte Premier base las cuales podrán ser seleccionadas de acuerdo con las necesidades de las Dependencias o Entidades.

El Soporte Proactivo es un soporte orientado a la implementación, y acompañamiento de productos y tecnologías Microsoft. Este Soporte requiere de un análisis de requerimientos y estimación de recursos necesarios de acuerdo con las necesidades de las Dependencias o Entidades.

Para mayor información consultar el Anexo 2.1 Servicios de Empresa de Microsoft. Descripción de Servicios.

Componentes del Soporte Premier

Esta sección detalla el Soporte Premier que Microsoft ofrece a las "Dependencias o Entidades" bajo el Contrato Marco, y establece las responsabilidades de las partes, los prerrequisitos y los supuestos asociados con el Soporte.

El Soporte Premier tiene los siguientes componentes:

Elemento	Servicios Disponibles
Servicios Preventivos	Los servicios descritos en la Sección 2.1 «Servicios preventivos» están disponibles para que los incluya en su paquete de soporte
Administración de Prestación de Servicios	Incluido en todos los paquetes. El modelo de prestación y el nivel del servicio están personalizados tal y como se describe en la Sección 2.2 «Administración de prestación de servicios»
Servicios reactivos	Los servicios descritos en la Sección 2.3 «Servicios reactivos» están disponibles para que los incluya en su paquete de soporte
Servicios mejorados	Los servicios adicionales descritos en la Sección 2.4 «Servicios mejorados» pueden incluirse en su paquete de soporte

Descripción de los Servicios

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

Servicios Preventivos

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

- **Servicios de planificación:**
 - Colaboración para que el cliente pueda obtener pruebas para evaluar la viabilidad de una solución técnica propuesta. La prueba puede ser en forma de prototipos de trabajo, documentos y diseños, aunque no suelen ser productos para la producción.
- **Servicios de mantenimiento:**
 - Programa de evaluación: Una evaluación del diseño, la implementación técnica, las operaciones o gestión del cambio de sus tecnologías de Microsoft según las prácticas recomendadas de Microsoft. Al concluir la evaluación, el recurso de Microsoft trabajará directamente con la Dependencia o Entidad para corregir posibles problemas y presentar un informe que contenga la evaluación técnica de su entorno, lo cual puede incluir un plan de corrección.
 - Comprobación del mantenimiento: Un análisis de la evaluación de la implementación de su tecnología de Microsoft respecto a nuestras prácticas recomendadas. Un ingeniero de Microsoft planea la colaboración para la comprobación del mantenimiento con usted, realiza la revisión, analiza los datos y entrega un informe al terminar.
 - Evaluación sin conexión: Una evaluación automatizada de la implementación de su tecnología Microsoft con datos recogidos de forma remota o por un ingeniero de Microsoft en su ubicación. Microsoft analiza los datos recogidos usando herramientas in situ y le proporcionamos un informe sobre nuestros resultados y recomendaciones para su corrección.
 - Supervisión preventiva: Prestación de herramientas para la supervisión de operaciones técnicas y recomendaciones para ajustar los procesos de gestión de incidencias en su servidor. Este servicio le ayuda a crear matrices de incidencias, realizar evaluaciones de incidentes graves y crear el diseño para un equipo de ingeniería constante.
 - Programas de operaciones preventivos: Una revisión de la planificación, el diseño, la implementación o los procesos operativos con su personal respecto a las prácticas recomendadas de Microsoft. Esta revisión se hace presencialmente o de forma remota por parte de un recurso del soporte de Microsoft.

- Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio (RAP como un servicio): Una evaluación automatizada de la implementación de su tecnología Microsoft con datos recogidos de forma remota. Microsoft analiza los datos recogidos para crear un informe de resultados que contiene recomendaciones para su corrección.
 - Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio adicional (RAP como un servicio adicional): RAP como Servicio se proporciona y se le realiza un seguimiento con un curso de optimización del sistema personalizado en su ubicación (de hasta dos días) que se centra en la planificación de la corrección y la transmisión de conocimiento.
- **Servicios de Optimización**
 - Servicios de adopción: Los servicios de adopción proporcionan un conjunto de servicios que le ayudan a evaluar la capacidad de su organización para modificar, supervisar y optimizar los cambios vinculados a la compra de tecnología de Microsoft. Esto incluye el soporte en el desarrollo y la ejecución de su estrategia de adopción en relación con la parte humana del cambio. Los clientes tienen acceso a los recursos con la experiencia, el conocimiento y las buenas prácticas asociadas a Microsoft, como apoyo a su programa de adopción.
 - i. Servicios centrados en el desarrollo: Servicios disponibles para ayudar a su personal a tener prácticas para las aplicaciones creadas con tecnologías de Microsoft.
 - ii. Administración de servicios de TI: Un conjunto de servicios diseñados para ayudarle a hacer evolucionar su entorno TI heredado usando métodos de administración de servicios nuevos que permitirán mejoras en la innovación, la flexibilidad, la calidad y el coste operativo. Los servicios de Administración de servicios de TI nuevos pueden prestarse a través de sesiones de asesoramiento remoto o in situ o mediante cursos para garantizar que los procesos de supervisión, gestión de incidencias y atención al cliente se optimicen y lograr la dinámica de los servicios basados en la nube cuando se traslada una aplicación o servicio a la nube. Los servicios de Administración de servicios de TI pueden ser un elemento de un programa de servicios de soporte personalizado, disponible por un precio adicional y se puede definir como un complemento y se puede citar en su Solicitud de servicio.
 - iii. Servicios de laboratorio: Si está disponible en su zona geográfica, Microsoft puede proporcionarle acceso a un laboratorio para que le ayude con el desarrollo de productos, simulaciones, pruebas, prototipos y actividades de migración en los productos de Microsoft.
 - iv. Servicios de corrección: Colaboración directa con un ingeniero de Microsoft para abordar los resultados identificados durante un servicio de Evaluación. La duración de cada colaboración es de días y viene especificada en la Solicitud de servicio y se presta en colaboración con su personal de ingeniería.
 - v. Servicios de seguridad: La cartera de soluciones de seguridad de Microsoft incluye cuatro áreas de interés: seguridad e identidad de la nube, movilidad,

protección mejorada de la información e infraestructura segura. Los servicios de seguridad ayudan a los clientes a comprender cómo proteger e innovar en su infraestructura, aplicaciones y datos de TI frente a amenazas internas y externas. Los servicios de Administración de servicios de TI pueden ser un elemento de un programa de servicios de soporte personalizado, disponible por un precio adicional y se puede definir como un complemento y se puede citar en su Solicitud de servicio.

- **Servicios de formación**

- Charlas: Servicios cortos e interactivos, habitualmente sesiones de un día, que cubren temas de soporte y productos facilitados en formato de conferencia y demostración práctica y las realiza un ingeniero de Microsoft ya sea en persona u online.
- Formación a demanda: Un servicio de suscripción que concede acceso a una colección de materiales formativos online desde una biblioteca de cursos desarrollados por ingenieros de Microsoft. Las suscripciones se venden por cada puesto de trabajo.
- Emisiones por Internet: Sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, se prestan a través de Internet. Las emisiones por Internet se pueden adquirir por cada asistente o como una prestación específica para su organización, según como se especifique en su Solicitud de servicio.
- Cursos: Sesiones de formación técnicas de nivel avanzado, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, prestadas por un ingeniero de Microsoft en persona u online. Los cursos se adquieren por cada asistente o como una prestación específica para su organización, según como se especifique en su Solicitud de servicio. No se pueden grabar los cursos sin un permiso escrito expreso de Microsoft.

Administración de Prestación de Servicios

Administración de prestación de servicios Todos los paquetes de Soporte Premier están coordinados e iniciados por un Administrador de prestación de servicios (SDM). En ciertas zonas geográficas, esta función también se llama Gestor de cuentas técnico (TAM) o Gestor de cuentas de soporte (SAM). En el Soporte Premier para el Desarrollador y en los paquetes centrados en el desarrollador, la administración de prestación del servicio la proporciona un Administrador de desarrollo de aplicaciones (ADM) que tiene una amplia experiencia en la industria del desarrollo, así como un gran conocimiento de las tecnologías de desarrolladores. Esta prestación se puede afinar en función del modelo de prestación, el nivel de servicio y la zona geográfica. Si no se indica lo contrario en su Solicitud de servicio, el modelo de prestación será Designado y el nivel del servicio será Principal.

Los siguientes servicios están disponibles para los clientes que adquieran el servicio de Soporte Premier que incluye administración de prestación de servicios:

- **Introducción al servicio:** Una descripción de los servicios de Soporte Premier, incluida una explicación de cómo seleccionar y planificar servicios proactivos y una demostración de cómo registrar las solicitudes de soporte reactivo asistidas y utilizar las herramientas disponibles.
- **Plan de prestación del servicio (SDP):** La base de sus servicios de Soporte Premier que incluye un plan de servicio personalizado creado en colaboración con el equipo de la Dependencia o Entidad para determinar cómo y cuándo aplicar los servicios. Supervisamos y ajustamos su SDP en función de sus necesidades durante el periodo de vigencia.
- **Revisiones del servicio:** Revisamos de forma continua los servicios de los periodos anteriores, le informamos sobre lo que se le ha entregado y mejorado, revisamos sus comentarios y tratamos cualquier acción o ajuste que pueda ser necesario. Estas revisiones pueden consistir en informes de estado estándar y reuniones de estado presenciales o virtuales (si se autoriza viajar al lugar). Si tiene servicios online, las revisiones del servicio incluirán las solicitudes del estado del servicio y las incidencias del mismo, así como información sobre el tiempo de funcionamiento. También está disponible la personalización de la revisión del servicio, pero esto puede necesitar una adquisición adicional, dependiendo del nivel de la administración de la prestación del servicio incluida en sus servicios adquiridos.
- **Información sobre el soporte de la seguridad fundamental:** Notificación de boletines de Seguridad de Microsoft fundamentales. Si tiene un SDM Designado o Específico, el SDM le ayudará a evaluar el efecto de esta información en su infraestructura de TI.
- **Gestión de incidencias:** Supervisión por parte de nuestro equipo de prestación de servicios de soporte de incidencias para conseguir una solución oportuna y una prestación de soporte de gran calidad. Esto puede incluir el desarrollo de planes de respuesta a incidencias, identificación de un contacto principal para la actualización del estado durante las incidencias y facilitar un análisis de la raíz del problema después de que se produzca la incidencia. Si solo tiene servicios Online, esto puede incluir un resumen de la causa de la incidencia y el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
- **Gestión de crisis:** Control sobre el problema las 24 horas del día y comunicación con usted desde nuestro equipo de prestación de servicios y los Gestores de situaciones críticas durante las situaciones en las que experimente efectos empresariales críticos.
- **Servicios de información:** Entrega de boletines, sitios web y recursos centrados en los productos y servicios de Microsoft importantes para su entorno. Pueden incluir soporte e información operativa acerca de las tecnologías de Microsoft, herramientas para solucionar problemas y referencias de artículos de base de conocimiento.
- **Administración de suscripción a servicios:** A los clientes con servicios online, su SDM puede ayudarle a escalar los temas relacionados con su suscripción a servicios Online y facilitar las respuestas a preguntas sobre facturación, provisión de cuentas y crédito SLA.

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

- **Evaluación inicial:** Una evaluación de exploración para identificar las necesidades del servicio dentro del entorno de operaciones de TI que ayuda a crear un plan viable para obtener el estado deseado de sus operaciones de TI. E SDM puede organizar, para los clientes que tienen servicios Descripción de servicios Servicios de soporte online, un análisis de la infraestructura en las instalaciones necesaria para conectar a los usuarios con el servicio online. Además, el SDM puede trabajar con su personal para documentar los riesgos que pueden afectar a su conectividad y sugerir posibles formas de mitigarlos.
- **Planificación de correcciones:** Una concentración de acciones para la mejora impulsada por los resultados de las evaluaciones proactivas. Estos resultados se documentarán como información de mejoras con correcciones asociadas dentro de su SDP. El seguimiento se realiza durante las revisiones de servicio programadas.
- **Administración de prestación de servicios presencial:** Las visitas presenciales de su administrador de prestaciones de servicios están disponibles y puede que requieran un cargo adicional por visita. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

Servicios Reactivos

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

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

PRS se cobra por hora y las horas se deducen de las horas pagadas previamente y que están establecidas en la Solicitud de servicio salvo que determinemos que el problema ha surgido por un error en un producto que esté en el soporte estándar. Si agota todas las horas pagadas previamente mientras soluciona un problema en particular, le cobraremos posteriormente y deberá adquirir horas de PRS adicionales antes de que respondamos a incidencias adicionales. Si lo solicita, colaboraremos con proveedores de tecnologías de terceros para resolver problemas complejos de interoperabilidad de productos de varios proveedores; sin embargo, es responsabilidad del tercero proporcionar soporte para este producto.

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

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

Respuesta ante incidentes:

Gravedad y situación	Respuesta esperada Microsoft	Respuesta esperada Cliente
<p>Gravedad 1</p> <p>Impacto empresarial catastrófico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable <ul style="list-style-type: none"> ○ Necesita atención inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Nuestros recursos en su centro lo antes posible • Gestor de situación crítica asignado • Trabajo continuo las 24 horas del día • Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft • Notificación a nuestros ejecutivos superiores 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación a sus ejecutivos superiores • Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios • Comunicación solo a través del teléfono3
<p>Gravedad A</p> <p>Impacto de negocio crítico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación significativa de servicios <ul style="list-style-type: none"> ○ Necesita atención en la primera hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Nuestros recursos en su centro, según lo solicite • Gestor de situación crítica asignado • Trabajo continuo las 24 horas del día • Notificación a nuestros administradores superiores 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios • Notificación de los directivos • Comunicación solo a través del teléfono
<p>Gravedad B</p> <p>Impacto empresarial moderado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de servicios, pero el trabajo puede continuar 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos • Trabajo solo durante las horas laborables 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos adecuados para equiparlo con el trabajo de Microsoft • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas laborables • Comunicación por teléfono o por Internet

razonablemente, aunque con dificultades <ul style="list-style-type: none"> ○ Necesita atención en las dos horas laborables 		
Gravedad C Impacto empresarial mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios <ul style="list-style-type: none"> ○ Necesita atención en las primeras cuatro horas laborables 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos • Trabajo solo durante las horas laborables 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto precisa del responsable del caso • Respuesta en 24 horas • Comunicación por teléfono o por Internet

- **Soporte presencial:** El soporte reactivo presencial ofrece asistencia en su ubicación. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft y puede que requiera un cargo adicional por la visita presencial.
- **Servicios de asesoramiento:** Soporte por teléfono a corto plazo (normalmente seis horas o menos) y problemas no previstos para profesionales de TI y desarrolladores. Los Servicios de asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación, análisis de la raíz del problema y transmisión de base de conocimientos con la intención de ayudarlo a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas técnicos habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los servicios de asesoramiento se venden como una cantidad de horas enumeradas en su Solicitud de servicio.

Servicios Mejorados

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

La Dependencia o Entidad podrá contratar Servicios Mejorados en cualquier momento durante la vigencia del contrato específico. Los términos y condiciones específicos aplicables a dicho Soporte se podrán establecer en el documento denominado "Orden de trabajo para Soporte Premier y Proactivo" (soporte adicional) y que formará parte del contrato específico. El Soporte Adicional se

cobrará al precio vigente en el momento de la emisión del documento “Orden de trabajo para Soporte Premier y Proactivo” inicial.

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

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

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

Las áreas de interés de los servicios DSE son las siguientes:

- Ayudar a mantener un profundo conocimiento de las necesidades de su negocio, tanto actuales como futuras, y configurar su entorno de información tecnológica para optimizar el rendimiento
 - Documentar recomendaciones de forma proactiva para el uso de los productos relacionados –con los servicios de soporte (por ejemplo, análisis de compatibilidad, comprobación del mantenimiento, cursos y programas de evaluación de riesgos)
 - Ayudar a dar consistencia a las actividades de implementación y operación con las implementaciones de las tecnologías de Microsoft actuales y planeadas.
 - Mejorar las aptitudes técnicas y operativas de su personal de TI
 - Desarrollar e implementar estrategias que ayuden a prevenir futuras incidencias y aumenten la disponibilidad del sistema de las tecnologías de Microsoft cubiertas.
 - Ayudar a determinar la raíz del problema de las incidencias recurrentes y facilitar recomendaciones para prevenir futuros trastornos en las tecnologías de Microsoft designadas.
- **Premier Misión Crítica.** Es un soporte diseñado para proteger una amplia variedad de escenarios de solución. El Soporte Premier Misión Crítica (SMC) ayuda a asegurar la continuidad del negocio al proporcionar el más alto nivel de soporte de Microsoft disponibles para las tecnologías de Microsoft que forman parte de los entornos más exigentes. El Soporte de Misión Crítica es entregado por un equipo especializado y con conocimiento de la solución para ayudar a nuestros clientes a lograr el más alto desempeño y niveles de disponibilidad para soluciones de misión crítica basadas en las tecnologías de Microsoft. El equipo de SMC utiliza un enfoque programático basado en los modelos de madurez de Optimización de Infraestructura. Este método se enfoca en alinear la utilización del personal de TI, los procesos y la tecnología para llevar el ambiente de la solución al objetivo deseado.

- El Soporte de Premier Misión Crítica combina los siguientes componentes: Revisión y evaluación detallada de la solución para crear un plan que permita mitigar riesgos y optimizar la solución.
- Alcanzar y mantener los niveles de requeridos de continuidad del servicio con un enfoque proactivo que ayude a la solución de nuestros clientes alcanzar y mantener un estado saludable.
- Restaurar las operaciones del negocio con los mejores tiempos de respuesta y resolución acelerada de problemas.
- A continuación, se enlistan los tiempos de respuesta para escenarios de Soporte Premier Misión Crítica.

Tabla de tiempos de respuesta para Premier Misión Crítica (Servicios Mejorados)

Gravedad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft	Respuesta esperada de la dependencia
1	En un entorno de producción: <ul style="list-style-type: none"> • Impacto grave para el negocio. • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable. • Necesita atención inmediata. 	Respuesta a la primera llamada en quince (15) minutos o menos ³ y una escalación rápida dentro de Microsoft para los equipos de operaciones en la nube para cualquier Producto y Servicio Online identificado que se base en Azure. ⁴ Respuesta a la primera llamada en treinta (30) minutos o menos para todos los demás Productos y/o Servicios Online identificados. ³ Administrador de situaciones críticas asignado en treinta (30) minutos o menos. Recursos en el sitio, después de veinticuatro (24) horas, con contrato de cliente. Esfuerzo continuo durante horario 24x7. ² Acceso a especialistas experimentados de Microsoft y escalación rápida dentro de Microsoft a los equipos de productos. ⁵ Participación de los ingenieros de soporte de SMC, que tienen conocimiento de la	Las solicitudes deben enviarse por teléfono al número de teléfono designado de SMC proporcionado por su TAM. Para los Productos y/o Servicios Online identificados que se basan en Azure, las solicitudes de servicio de incidente también se pueden elevar en línea a través del portal de Azure, utilizando una plantilla predefinida especificada por su TAM. Comunicación apropiada con sus ejecutivos senior, según lo solicitamos. Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo durante horario 24x7. ² Acceso y respuesta rápida.

Gravedad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft	Respuesta esperada de la dependencia
		<p>configuración de la Solución. Donde sea aplicable, esos ingenieros pueden ayudar y simplificar el proceso de administración de incidentes. Notificación de nuestros ejecutivos senior, según sea necesario.</p>	
A	<p>En un entorno de producción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto crítico para el negocio. • Pérdida o degradación importante de Servicios. • Necesita atención en treinta (30) minutos. 	<p>Respuesta a la primera llamada en quince (15) minutos o menos³ y una escalación rápida dentro de Microsoft para los equipos de operaciones en la nube para cualquier Producto y Servicio Online identificado que se base en Azure.⁴ Respuesta a la primera llamada en treinta (30) minutos o menos para todos los demás Productos y/o Servicios Online identificados.³ Administrador de situaciones críticas asignado en treinta (30) minutos o menos. Recursos en el sitio, después de veinticuatro (24) horas, con contrato de cliente. Esfuerzo continuo durante horario 24x7² Acceso a especialistas experimentados de Microsoft y escalación rápida dentro de Microsoft a los equipos de productos.⁵ Participación de los ingenieros de soporte de SMC, que tienen conocimiento de la configuración de la Solución. Donde sea aplicable, esos ingenieros pueden ayudar y simplificar el proceso de administración de incidentes.</p>	<p>Las solicitudes deben enviarse por teléfono al número de teléfono designado de SMC proporcionado por su TAM. Para los Productos y/o Servicios Online identificados que se basan en Azure, las solicitudes de servicio de incidente también se pueden elevar en línea a través del portal de Azure, utilizando una plantilla predefinida especificada por su TAM. Comunicación apropiada con sus ejecutivos senior, según lo solicitamos. Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo durante horario 24x7.² Acceso y respuesta rápida.</p>

Gravedad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft	Respuesta esperada de la dependencia
		Notificación de nuestros ejecutivos senior, según sea necesario.	
B	Impacto moderado para el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de los Servicios, pero se puede seguir trabajando razonablemente de forma parcial. • Necesita atención en dos (2) horas. 	Respuesta a la primera llamada en dos (2) horas o menos durante el horario comercial. ¹ Esfuerzo solo durante horario laboral normal. ¹ Cuando se solicite, esfuerzo durante horario 24x7. ²	Si se ha solicitado esfuerzo durante horario 24x7, usted asignará los recursos adecuados para mantener un esfuerzo durante horario 24x7. ²
C	Impacto mínimo para el negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento sustancial con impedimentos menores o sin impedimentos de los Servicios. • Necesita atención en cuatro (4) horas durante el horario comercial.¹ 	Respuesta a la primera llamada en cuatro (4) horas o menos durante el horario comercial. ¹ Esfuerzo solo durante horario laboral normal. ¹ Cuando se solicite, esfuerzo durante horario 24x7. ²	Si se ha solicitado esfuerzo durante horario 24x7, usted asignará los recursos adecuados para mantener un esfuerzo durante horario 24x7. ²

¹ El horario comercial normalmente se define como de 09:00 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana. El comercial puede tener ligeras variaciones en su país.

² Nos veremos obligados a bajar el nivel de horario 24x7 si usted no puede proporcionarnos los recursos o las respuestas que nos permitan continuar con nuestros esfuerzos para resolver el problema.

⁴ La respuesta en quince (15) minutos y una escalación rápida dentro de Microsoft para los equipos de operaciones en la nube para los Productos y servicios Online basados en Azure solo está disponible en inglés.

⁵ No disponible en todas las ubicaciones de soporte ni para todas las tecnologías de Microsoft.

- **Premier para Desarrolladores.** Ayuda a los clientes en la optimización de los servicios de desarrollo sobre plataforma Microsoft. Es un soporte prescriptivo y flexible que proporciona información y conocimiento a través de metodologías de desarrollo y establece puntos de control para asegurar que las organizaciones alcanzan sus objetivos de acuerdo al ciclo de vida de desarrollo en la tecnología Microsoft. El Premier para Desarrolladores proporciona:
 - Asignación de un "Application Delivery Manager" (ADM) y otros especialistas para:
 - Ayudar a los clientes a construir planes exitosos de desarrollo de nuevos aplicativos o actualizaciones de aplicativos existentes
 - Habilitar un proceso eficiente de migración y actualización de desarrollos
 - Mejores prácticas para el ciclo de vida de desarrollo
 - Asistencia para la adopción de las tecnologías en la nube
 - Pruebas de concepto
 - Apoyo en revisión de Arquitecturas aplicativos

- Disminuir los riesgos a través de mejoras en la integración entre los equipos de proyecto.
 - Anticipar y mitigar impactos antes de que la solución esté disponible en un ambiente productivo
 - Ayudar eficientemente a las organizaciones de TI en adaptarse a sus nuevas necesidades de negocio
- **Enhanced Application Support.** Ayuda a los clientes en la administración y mantenimiento de soluciones sobre plataforma de nube, ayudando por medio de servicios proactivos a mantener en óptimo funcionamiento las aplicaciones de nube críticas.

El soporte y mantenimiento Post producción tienen un impacto directo en el retorno de la inversión para cualquier solución personalizada, lo que determina cuán rápida y fácilmente una empresa adopta la funcionalidad comercial y se beneficia de su eficiencia. Microsoft Enhanced Application Support (EAS) proporciona soporte continuo y mantenimiento para el trabajo que Microsoft ha realizado en una solución personalizada desarrollada e implementada en virtud de una orden de trabajo de Microsoft. Para aplicaciones personalizadas alojadas por completo en Microsoft Azure, EAS también proporciona servicios de gestión de operaciones y supervisión preventiva.

A medida que la aplicación personalizada se activa, un equipo designado de EAS asume la responsabilidad de mantenerla sana, identificando y resolviendo posibles problemas de forma preventiva a medida que la base de usuarios crece y evoluciona. Los ingenieros de soporte de EAS pueden ayudarlo con mejoras menores, elementos de registro de aplicaciones y optimización.

- **ITSM.** Servicios que ayudan a definir y establecer políticas, procedimientos y mejores prácticas de TI para la administración y operación de los entornos de TI On-Premise y en la nube.

Estos servicios son una guía administrativa y modelos operativos para cargas de trabajo existentes y nuevas en un ambiente de nube y IT, que incluye modelos de gobierno para facilitar e impulsar la adopción y la toma de decisiones

- **Azure Rapid Response.** Servicio de Soporte para los ambientes de Azure que incluye Computo, Storage, Networking y Service Bus.

Este servicio busca que las aplicaciones y plataformas en Azure se encuentren disponibles mediante un servicio de respuesta de 15 minutos en los que el equipo estará trabajando en resolver el incidente.

Los principales componentes de este servicio son:

- Equipo de soporte de Azure Dedicado
- Conocimiento del workload de Azure de cada cliente
- Recomendaciones de mejores practicas

- 15 minutos de respuesta sobre incidentes críticos (A/1)
 - Escalación priorizada hacia el equipo de Ingenieros y Operaciones de Azure.
- **Servicios de Seguridad.** La cartera de soluciones de seguridad de Microsoft incluye cuatro áreas de interés: seguridad e identidad de la nube, movilidad, protección mejorada de la información e infraestructura segura. Los servicios de seguridad ayudan a los clientes a comprender cómo proteger e innovar en su infraestructura, aplicaciones y datos de TI frente a amenazas internas y externas. Los servicios de Administración de servicios de TI pueden ser un elemento de un programa de servicios de soporte personalizado.
- **Premier Preventivos.** Conjunto de servicios enfocados a la inspección, evaluación, corrección y optimización de las plataformas Microsoft, así como la transferencia de conocimientos para preparar al personal de las dependencias en el manejo y optimización de las plataformas Microsoft.

Consideraciones de Soporte Mejorado.

La Dependencia o Entidad deberá contactar a Microsoft para conocer la lista vigente de Soporte Mejorado.

La Dependencia o Entidad podrá contratar Soporte Mejorado en cualquier momento durante la vigencia del contrato específico. Los términos y condiciones específicos aplicables a dicho Soporte se podrán establecer en el documento denominado "Orden de Trabajo para Soporte Premier y Proactivo" y que formará parte del contrato específico. El Soporte Adicional Mejorado se cobrará al precio vigente en el momento de la emisión de este documento.

Microsoft facturará el Soporte Adicional Mejorado al momento de la firma del documento.

Consideraciones para Soporte Premier:

- Los precios consideran que el soporte se entrega en la Ciudad de México y Zona Metropolitana. En caso de que se requiera la entrega del soporte en el Interior de la República Mexicana se deberá considerar un veintiséis por ciento (26%) adicional por concepto de viáticos.
- El Soporte Premier tendrá una vigencia igual a la del licenciamiento, a partir de la fecha de inicio del soporte, y en ningún caso podrá exceder la vigencia del contrato específico.
- Si se adquieren horas adicionales de Premier Preventivo y/o PRS, se requiere que el Soporte Premier tenga al menos el treinta por ciento (30%) de horas de SAM.
- El Soporte Premier se factura anualmente al iniciar el soporte.
- Los Add-Ons de Soporte Premier requieren que la Dependencia o Entidad tenga Soporte Premier vigente.
- No existe un límite en la cantidad de DSEs que se pueden incluir en el Soporte Premier.
- La contratación de Add-on de Premier Misión Crítica, Premier para Desarrolladores, ITSM y Enhanced Application Support, Azure Rapid Response, Servicios de Seguridad, Premier Preventivo, requiere que Microsoft realice un análisis del requerimiento y prepare un "Estatuto

de Trabajo (SOW)" donde se describirá: alcance, entregables, recursos y unidades estimadas. La Dependencia o Entidad deberá contratar la cantidad de unidades estimadas para el requerimiento específico.

Soporte Premier

Los precios para Soporte Premier estarán establecidos en la cotización que presentará Microsoft Corporation, sin embargo, es necesario considerar las definiciones listadas a continuación.

Se cuenta con 3 niveles de soporte: Premier Base 0, Premier Base 1 y Premier Base 2, que están compuestos de la siguiente manera:

Premier Base	PRS	SAM	Paq. Custom Proactive On Site	DSE	Total de Horas
Premier Base 0	30	90	1		120.00
Premier Base 1	200	390	1		590.00
Premier Base 2	400	1600	1		2,000.00
Add-on DSE 400 (por consumo en máximo 3 meses)		40		400	440.00
Add-on DSE 800 (por consumo máximo de 6 meses)		80		800	880.00
Add-on DSE 1600 (por consumo máximo de 12 meses)		160		1600	1,760.00

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

En donde:

PRS = Resolución de Problemas

SAM = Gestión de entrega de Servicios

DSE= Dedicated Support Engineer

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

Premier Base	Duración en días de Pa. Custom Proactive On Site
Premier Base 0	3
Premier Base 1	4
Premier Base 2	5

Cada paquete de Soporte Premier Base podrá complementarse con los paquetes de Add-on Soporte Premier Mejorado, cada Dependencia o Entidad podrá seleccionar uno o más de los siguientes paquetes para complementar el soporte Premier Base, el precio de los paquetes Add-on Soporte Premier Mejorado será determinado por unidades en su monto total.

Add-on Soporte Premier Mejorado
Add-on Premier Misión Crítica
Add-on Premier para Desarrolladores
Add-on Enhanced Application Support (EAS)
Add-on ITSM
Add-on Azure Rapid Response
Add-on Servicios de Seguridad
Add-on Paquete Premier Preventivo

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

La Dependencia o Entidad podrá contratar Soporte Premier Microsoft a través de Unidades de Soporte Premier. La Dependencia o Entidad que incluyan Soporte Premier Microsoft en su contrato específico, seguirá el proceso para ejecutar dicho soporte:

1. Presentarán un requerimiento a través del formato "Solicitud de Servicio" de Microsoft.
2. Microsoft realizará un análisis del requerimiento y preparará un "Estatuto de Trabajo (SOW)" donde se describirá: alcance, entregables, recursos y unidades estimadas.
3. La Dependencia o Entidad aprobará el "Estatuto de Trabajo".
4. La Dependencia o Entidad y Microsoft firmarán una "Orden de Trabajo para soporte Premier y Proactivo (WO)" y se descontarán las Unidades de Soporte Premier establecidas en la "Orden de Trabajo" del total de Unidades pactadas en el contrato específico de la Dependencia o Entidad.
5. En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Premier, se redondeará a la unidad inmediata inferior.
6. El Soporte Premier y Soporte Proactivo se facturan de acuerdo a lo establecido en las ordenes de Trabajo ("WO"), el cual podrá ser de acuerdo a las Unidades de Soporte Premier devengadas mensualmente o por fases de implementación.

Prerrequisitos y Supuestos

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

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

- servicios se encuentra en el Anexo 2.1 Servicios de Empresa de Microsoft. Descripción de Servicios.
- b. Todo el soporte se prestará en español o inglés, a menos que se las partes acuerden de otra forma por escrito.
 - c. Microsoft ofrece soporte para todas las versiones de productos de Microsoft lanzados al mercado a disposición del público identificados en la "Lista de Productos" que Microsoft publica periódicamente en Internet, en <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o en un sitio identificado por Microsoft), a menos que se estipule de otra manera en el documento denominado Programa de Tarifas y Contactos Designados, o que se excluyan específicamente en el sitio web de Microsoft Premier Online. El Soporte de Revisiones que no esté relacionadas con temas de seguridad, no estará disponible para los productos de Microsoft que hayan entrado en la Fase Extendida de Soporte, como se define en <http://support.microsoft.com/lifecycle>, a menos que la Dependencia o Entidad contrate dicho soporte.
 - d. Microsoft no proporciona soporte para productos de versiones anteriores y beta, salvo si se determina lo contrario en el documento denominado "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados".
 - e. Todo el soporte, incluido el Soporte adicional contratados durante la vigencia de un contrato de Soporte Premier, se perderá si no se usa durante la vigencia de dicho contrato.
 - f. La Asistencia de Soporte depende de la disponibilidad de los recursos.
 - g. Si la Dependencia o Entidad lo solicita, Microsoft podrá conectarse a su sistema por medio de una conexión remota para analizar los problemas. El personal de Microsoft se conectará exclusivamente a los sistemas que la Dependencia o Entidad autorice para usar asistencia de conexión remota; la Dependencia o Entidad debe proporcionar el acceso correspondiente y equipo necesario.
 - h. Si la Dependencia o Entidad solicita la cancelación de un soporte programado anteriormente, Microsoft puede elegir deducir una tarifa de cancelación de hasta cien por ciento (100%) del precio del soporte, si la notificación de cancelación o reprogramación se comunicó con menos de treinta (30) días de antelación a la primera fecha de prestación.
 - i. En el momento de contratar Soporte para Resolución de Problemas, Microsoft requerirá una cantidad de horas para Administración de la Entrega de Soporte con el objeto de facilitar la entrega de Soporte para Resolución de Problemas. Si contrata horas adicionales de Soporte para Resolución de Problemas, Asistencia de Soporte, puede que también sea necesario que la Dependencia o Entidad contrate horas para Administración de la Entrega de Soporte adicional.

Responsabilidades de la Dependencia o Entidad.

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

- a. La Dependencia o Entidad designará contactos como se estipula en el documento "Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados", uno de los cuales será el Administrador de Soporte del Cliente ("CSM"), encargado de las actividades relacionadas con el soporte. El CSM es responsable de dirigir al equipo de la Dependencia o Entidad y administrará todas las actividades de soporte y los procesos internos para enviar a Microsoft las solicitudes de soporte. Microsoft suministrará a cada contacto un número de cuenta individual para obtener acceso al sitio web de Microsoft Premier en línea, para el envío de problemas de soporte y para conectarse al Recurso de Soporte. Además de los contactos designados, la Dependencia o Entidad también puede identificar dos tipos de contactos de grupo de la siguiente forma:
 - Un tipo de contacto recibirá un identificador de cuenta compartida que proporciona acceso al sitio web de Microsoft Premier en línea para obtener contenido de información, y la capacidad de enviar solicitudes de soporte.
 - Un tipo de contacto recibirá un identificador de cuenta compartida que proporciona acceso al sitio web de Microsoft Premier en línea solo para obtener información de contenido.
- b. La Dependencia o Entidad acepta trabajar con Microsoft para planear la utilización del Soporte basados en el nivel de soporte que la Dependencia o Entidad contrató.
- c. La Dependencia o Entidad enviará solicitudes de revisión junto con cualquier información pertinente/necesaria a más tardar sesenta (60) días antes de la fecha de vencimiento del contrato de Soporte Premier.
- d. La Dependencia o Entidad acepta suministrar un proceso de escalamiento interno para facilitar la comunicación entre la Dependencia o Entidad y Microsoft, según corresponda.
- e. La Dependencia o Entidad acepta responder las encuestas de satisfacción del cliente relacionadas con el Soporte, que Microsoft proporcione ocasionalmente.
- f. La Dependencia o Entidad acepta proporcionar al Recurso de Soporte de Microsoft conexión telefónica y a Internet de alta velocidad razonable, además de acceso a los sistemas internos y herramientas de diagnóstico que se necesiten para trabajar en el lugar.
- g. La Dependencia o Entidad es responsable de cualquier viaje y gastos en que sus empleados o contratistas puedan incurrir.
- h. La Protección de Datos de los Servicios Profesionales de Microsoft, se regirá por el acuerdo, que se adjunta a la presente como Adendum de Protección de Datos.

Contratación de Soporte Premier

Para la contratación de Soporte Premier se tendrá que firmar el formato denominado "Orden de trabajo para Soporte Premier y Proactivo", en el cual se describen las cantidades y montos contratados.

Para la contratación de Soporte Adicional se tendrá que firmar el formato denominado "Orden de trabajo para Soporte Premier y Proactivo", en el cual se describe el alcance, entregables, cantidades y montos del Soporte adicional contratado.

Componentes de Soporte Proactivo

Los servicios de Soporte Proactivo son colaboraciones para proporcionar servicios relacionados con la planificación, implementación y adopción de las soluciones que impulsan el valor que los clientes obtienen de sus inversiones en TI. Estas colaboraciones cubren servicios basados en productos y tecnologías de Microsoft. Estos se describen a continuación

Servicios de planificación

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

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

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

- **Paquetes de asesoramiento digital para los negocios:** Una colaboración dirigida por un asesor digital y asistida por el equipo de prestación de Servicios de Microsoft que proporciona resultados empresariales predeterminados para un cliente que requiera una solución centrada en la tecnología y en la plataforma de la nube, la movilidad y la productividad.
- **Paquetes de asesoramiento digital para informática:** Una colaboración dirigida por un asesor digital centrada en el proceso de diseño y cambio del negocio para que conduzca a una transformación digital como parte de la evolución de los modelos de negocio del cliente.
- **Planificación de soluciones:** Colaboraciones estructuradas para ayudarlo y orientarlo en la planificación de soluciones Microsoft en entornos locales, en la nube o híbridos. Estos servicios también pueden incluir un asesoramiento del diseño, la seguridad, las operaciones de TI o la gestión de cambios de las tecnologías de Microsoft para facilitar la planificación de la implementación de su solución técnica para obtener los resultados deseados. Cuando finalice el servicio, puede recibir un informe con la evaluación técnica y el plan de implementación de la solución.

Servicios de optimización

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

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

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

Servicios de Migración a la nube:

Los servicios de migración a la nube incluyen: ACF (Azure Cloud Foundation, por sus siglas en inglés) que habilita el área de aterrizaje en nube para cómputo, monitoreo, almacenamiento, infraestructura como código, red, operaciones, identidad, seguridad y/o gobierno de nube; CloudMo con enfoque iterativo para el programa de Modernización en la nube. Para cada dependencia se requiere un ACF y una o más ofertas de CloudMo por el total de los servidores a migrar.

- **Componente ACF:** Para este programa, Microsoft utilizará una combinación de metodologías de entrega, cada una adecuada para el alcance de los servicios proporcionados en el proyecto respectivo. El Gestor de programas establecerá el marco de gobierno general del programa, así como las prácticas recomendadas y la uniformidad entre los proyectos. Consulte la sección de anexos para conocer los detalles del proyecto individual y la metodología específica que se va a utilizar. ACF se enfoca en establecer y definir el destino en la nube de Azure Azure

Módulo	Objetivos
Azure Cloud Foundation – Fundación de la nube de Azure	Establecer Azure como una plataforma para aplicaciones y servicios basados en la nube. Enfoque en el diseño básico de los componentes generales de Azure para establecerlo como zona de destino del centro de datos

- Componente Cloudmod:** Para este programa, Microsoft utilizará una combinación de metodologías de entrega, cada una adecuada para el alcance de los servicios proporcionados en el proyecto respectivo. El Gestor de programas establecerá el marco de gobierno general del programa, así como las prácticas recomendadas y la uniformidad entre los proyectos. Consulte la sección de anexos para conocer los detalles del proyecto individual y la metodología específica que se va a utilizar. Microsoft Services utiliza un enfoque iterativo para el programa de Modernización en la nube. Cada subred o sistema de negocio fluye a través de fases de Descubrimiento, Evaluación, Planeación y Migración basadas en la estrategia de migración y en los flujos de trabajo específicos asignados a los componentes del sistema de negocio.
- Fase Descubrimiento:** Durante la fase de descubrimiento, el equipo realizará las siguientes actividades:

Categoría	Descripción
Actividades de Microsoft	<p>Inicio del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer el equipo central. Talleres de inicio del programa para responsables destinados a los siguientes grupos de Clientes: <ul style="list-style-type: none"> Equipo de liderazgo ejecutivo Equipo de liderazgo del programa Equipo del Cliente Trabaje con el Cliente para comprender y documentar el mapa de relaciones con las partes interesadas clave y la matriz de partes interesadas. Establecer el plan de gestión del programa, incluidos la planeación y los planes financieros, de calidad, de resultados y de comunicación. Revisión del proceso para transferir archivos grandes a Microsoft. <p>Recopilación de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colectar datos incluyendo el servidor, la base de datos y el inventario de aplicaciones. <p>Procesamiento de catálogo global:</p> <ul style="list-style-type: none"> El inventario de aplicaciones de Windows Server y los roles de Windows Server se procesan con respecto al catálogo global para añadir información de las categorías (Microsoft, tercero o personalizado), filtrado de ruido y recomendaciones de paquetes de aplicación, si están disponibles. <p>Creación del catálogo de migración:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los datos recopilados se cargan en el catálogo de migración.
Actividades clave del Cliente	<p>Inicio del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asistir a talleres de iniciación del programa. Definir el proceso de incorporación para el equipo de Microsoft Services, incluido el acceso remoto.

Categoría	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar toda la comunicación o información necesaria en la preparación para solicitudes que pueda resultar de ejercicios de recopilación de información. Preparar los entornos proporcionados por el Cliente. Proporcionar un único punto de contacto (SPOC) para cada ubicación o zona horaria que esté dentro del alcance de la entrega. <p>Resolver problemas de inventario:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resuelva problemas cuando no se puedan acceder a los servidores para el inventario a través de las herramientas de detección.
Criterios de salida	<p>Entornos proporcionados por el Cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Un SPOC del Cliente identificado para cada ubicación o zona horaria que ayudará a coordinar con los propietarios del sistema de negocio Todos los servidores accesibles para los servidores de inventario MAP se han descubierto e importado en el catálogo de migración.
Supuestos clave	<ul style="list-style-type: none"> El Cliente coordinará el uso de herramientas de descubrimiento con equipos de seguridad internos, incluidos los permisos necesarios. Los paquetes de aplicación que no sean identificables por MAP serán excluidos del inventario automatizado y serán proporcionados por el Cliente durante las entrevistas del equipo de soporte de la aplicación. Los scripts y las herramientas conectadas a entornos de hipervisor para recopilar información del host, del guest y de configuración. Para esta fase, se necesita acceso de solo lectura.

- **Fase Evaluación:** Durante la fase de descubrimiento, el equipo realizará las siguientes actividades

Categoría	Descripción
Actividades de Microsoft	<p>Evaluación de la migración rápida: Realizar taller de evaluación de migración rápida.</p> <p>Evaluación de la migración tradicional: Entrevistas del equipo de soporte de aplicaciones a través de correo electrónico o teléfono para identificar las recopilaciones y dependencias de las aplicaciones. Definición del sistema de negocio como lo identifica el Cliente. BlueStripe FactFinder o Service Map se pueden utilizar para ayudar en este proceso. Recopilación de asignaciones de servidor del sistema de negocio desde la base de datos de gestión de cambios existente (CMDB), cuando esté disponible.</p>

Categoría	Descripción
	Ejecutar el cálculo del tamaño inicial del entorno de destino para cada sistema de negocio. Completar la asignación de la estrategia de migración del sistema de negocio.
Actividades del Cliente	Proporcionar una lista de los sistemas de negocio y servidores asociados y bases de datos, si se conocen. Si no se conocen, esto afectará a la velocidad de la fase de evaluación y al cronograma general. Identificar a los propietarios de los sistemas de negocio, propietarios de servidores, equipos de soporte de aplicaciones y proporcionar información inicial de los sistemas de negocio. Proporcionar artefactos técnicos como el diagrama arquitectónico y cualquier documentación Proporcionar acceso a las partes interesadas al sistema de negocio es decir arquitectos, desarrolladores, administradores, etc. para entrevistas de evaluación Responder a las solicitudes de recolección de datos iniciales. Proporcionar acceso a una solución de base de datos de gestión de configuración existente, en caso de que exista. Implementar agentes, si así lo requieren las herramientas de evaluación. Aprobar los documentos y entregables al final de la fase.
Criterios de salida	Sistema de negocio definidos en el catálogo de migración. Cálculo del tamaño inicial del entorno de destino para cada sistema de negocio que ha sido completado Informe de evaluación completado y entregado Asignaciones de estrategia de migración del sistema de negocio completadas y aprobadas por el Cliente.
Supuestos clave	El Cliente coordinará el uso de herramientas de evaluación con equipos de seguridad internos, incluidos los permisos necesarios. El Cliente proporcionará acceso a su personal técnico para demostraciones y otros fines. El personal técnico del Cliente comprende plenamente la solución (incluidos los datos, la implementación, la funcionalidad y la integración).

- Fase Planeación:** Durante la fase de descubrimiento, el equipo realizará las siguientes actividades

Categoría	Descripción
Actividades de Microsoft	Llevar a cabo entrevistas exhaustivas con el administrador y equipo de soporte de los sistemas de negocio, según sea necesario. Planificar las actividades que se realizan antes, durante y después de la migración.

Categoría	Descripción
	Recolectar la especificación de prueba de los equipos de soporte del sistema de negocio. Documentar el plan de migración para cada sistema de negocio.
Actividades del Cliente	El Cliente proporcionará acceso a todos los sistemas que se deban planificar. El Cliente proporcionará acceso a los equipos de soporte de aplicaciones para planificar y responder a solicitudes de entrevistas a través de correo electrónico y teléfono en un plazo de tres (3) días hábiles. Tomar decisiones en un plazo de tres (3) días hábiles cuando se presenten las opciones de migración. Proporcionar la documentación de especificación de pruebas. Revisar y aprobar planes de migración de los sistemas de negocio.
Criterios de salida	Especificación de pruebas han sido recibidas del Cliente. El Plan de migración ha sido aprobado por el Cliente para la continuación del sistema de negocio a la siguiente fase del proyecto. Informe completo de planeación ha sido aceptado por el Cliente.
Supuestos clave	El Cliente coordinará el uso de herramientas de planeación con equipos de seguridad internos, incluidos los permisos necesarios. Los paquetes de aplicación que no sean identificables por MAP serán excluidos del inventario automatizado y serán descubiertos durante las entrevistas del equipo de soporte del sistema de negocio.

- Fase Migración:** Durante la fase de descubrimiento, el equipo realizará las siguientes actividades

Categoría	Descripción
Actividades de Microsoft	Coordinar la programación de la fase de migración con el Cliente.
Actividades del Cliente	Completar las presentaciones y aprobaciones necesarias para la gestión de cambios. Asegurarse de que existe conectividad de red entre los sistemas y servidores existentes que se han de migrar. Proporcionar permisos de administrador locales (preferentemente a través de Servicios de Dominio de Directorio Activo) para realizar actividades de migración. Tomar decisiones donde se presenten opciones Comunicación con el usuario final y las partes interesadas según se considere necesario como parte del proceso de gestión de cambios. Asegurarse de que el equipo de Microsoft tenga acceso a entornos de origen y de destino.

Categoría	Descripción
	Gestionar, Monitorear y hacer copias de seguridad del entorno de destino tras la recepción del Formulario de aceptación de UAT. Solucionar problemas de segundo nivel y proporcionar información adicional sobre el sistema de negocio a solicitud que no haya sido descubierta previamente en las entrevistas al equipo de soporte de la aplicación y por las herramientas de descubrimiento, en apoyo de actividades de migración. Realizar Pruebas de aceptación del usuario (UAT) e informar sobre los resultados de UAT a Microsoft para realizar cualquier tarea para el soporte posterior a la migración. La UAT debe ocurrir durante el cronograma de soporte posterior a la migración. Ejecutar configuraciones y cambios de Cliente, almacenamiento, servidor de apoyo, DNS, balanceadores de carga y red. Definir la ventana de mantenimiento de la transición. Llevar a cabo la transición y anulación de producción, si es necesario. Decomisar el servidor origen.
Criterios de salida	Revisión de UAT ha sido completado y el sistema de negocio ha aceptado.
Supuestos clave	El Cliente coordinará el uso de herramientas de migración con equipos de seguridad internos, incluidos los permisos necesarios. Los entornos de origen y de destino, virtuales o físicos, están sanos. Los recursos asignados a la fábrica de modernización que realizan actividades de migración tienen los permisos necesarios. El Experto (SME) del Cliente estará disponible para UAT. Existen ventanas de mantenimiento para actividades de transición. Cualquier cambio de administración, gestión o configuración después de la transición de producción debe ser realizado por el Cliente.

Escenarios de implementación

Se considerarán los siguientes escenarios de implementación

- Hasta 100 servidores
- Hasta 200 Servidores
- Hasta 500 Servidores
- Hasta 1000 Servidores

Premisas de implementación

Supuestos y Premisas:

- En el proceso de migración se estima que:
 - Se puede migrar el 90% de servidores a la nube.
 - La cantidad de servidores que se tienen son 50% obsoletos y 50% no obsoletos
 - El 20% de los servidores tienen sistema Operativo Linux
 - Toda la migración se hace de OnPremise hacia IaaS (No se considera PaaS)

- Se estima que existe un promedio de migración de servidores a la nube de entre 20 y 80 servidores por mes a partir del término del segundo mes del proceso de migración.
- Se asume que la migración se realizará en al menos 2 centros de datos On-premise del cliente hacia una suscripción en Azure.
- Cada una de las dependencias será responsable de contar con una suscripción de Azure vigente.
- La entidad será responsable de proporcionar la capacidad de enlace suficiente para la migración.

Para todo lo anterior, se requiere hacer una evaluación técnica y presentación de la metodología de migración de Microsoft por entidad, para verificar que el alcance propuesto cubre los requerimientos de la misma. En dado caso que exista una variación en su escenario de migración versus los indicados en el apartado de "Supuestos y Premisas del Contrato Marco" se podrá realizar un ajuste en el alcance de los servicios de migración a la nube y esto puede significar una variación del esfuerzo y precio del servicio.

Soporte Proactivo

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

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

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

Contratación de Soporte Proactivo

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

1. Presentarán un requerimiento a través del formato "Solicitud de Servicio" de Microsoft.

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

Exenciones de responsabilidad y limitaciones

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

- Los Servicios de asesoramiento digital solo incluyen el asesoramiento y la orientación respecto de la implementación y el uso de tecnologías de Microsoft.
- Con el pago completo de los Servicios Profesionales, Microsoft concederá a la Dependencia o Entidad una licencia no exclusiva, y perpetua para reproducir, utilizar y modificar los Entregables, únicamente para fines internos del negocio del Cliente y con sujeción a los términos y condiciones del Contrato Marco de Negocios y Servicios o Microsoft Business And Services Agreement (MBSA).
- En cualquier código fuente que no sea de Microsoft, nuestros servicios están limitados solamente al análisis de los datos binarios, como los procesos de descarga o el seguimiento de la supervisión de la red.

Responsabilidades de la Dependencia o Entidad

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

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

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

Formato de Solicitud de Servicio Proactivo Microsoft

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

*Solicitud de Servicio – Soporte Proactivo Microsoft***Unidad Administrativa:** _____**Nombre del Proyecto:** _____**Descripción del Proyecto:** _____

Justificación:

Fecha de Inicio: _____ **Fecha de Terminación:** _____

Nombre y firma del responsable de la Unidad Solicitante

Anexo 2.1 Servicios de Empresa de Microsoft. Descripción de Servicios.

1 Acerca de este documento

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

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

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

2 Servicios profesionales de Microsoft

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

2.1 Servicios de planificación

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

2.2 Servicios de implementación

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

2.3 Servicios de mantenimiento

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

2.4 Servicios de optimización

Los servicios de optimización se centran en conseguir el máximo aprovechamiento de la inversión tecnológica del cliente. Estos servicios pueden incluir la gestión remota de servicios en la nube,

optimizando la implementación de las funciones del producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y garantizando una posición de seguridad e identidad firme.

2.5 Servicios de formación

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

3 Servicios de consultoría

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

3.1 Cómo adquirir los productos

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

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

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

3.2 Servicios de consultoría personalizados

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3 Paquete de servicios de consultoría

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

3.4 Descripción de servicios

3.4.1 Servicios de planificación

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

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

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

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

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

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

↗ **Prueba de concepto:** Una colaboración para que el cliente pueda obtener pruebas para evaluar la viabilidad de una solución técnica propuesta. La prueba puede ser en forma

de prototipos de trabajo, documentos y diseños, aunque no suelen ser productos para la producción.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.2 Servicios de implementación

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

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

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

3.4.3 Servicios de optimización

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

↗ **Administración de servicios de TI:** Un conjunto de servicios diseñados para ayudarle a hacer evolucionar su entorno de TI heredado usando métodos de administración de servicios

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

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

3.5 Exenciones de responsabilidad y limitaciones

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

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

3.6 Sus responsabilidades

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

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

- Decisiones y aprobaciones oportunas de sus directivos.
- Pago del viaje y los gastos generados por los empleados o contratistas.

4 Servicios de soporte


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

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

4.1 Cómo adquirir los productos

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

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

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

4.2 Descripciones de los paquetes

4.2.1 Paquetes para toda la empresa

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

Paquete configurable

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

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

Paquete fijo

Un paquete con un conjunto de servicios de soporte de nivel básico por un periodo de un año

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

4.2.2 Soluciones mejoradas

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

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

4.3 Descripción de servicios

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

4.3.1 Servicios proactivos

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

Servicios de planificación

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

Servicios de implementación

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

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

Servicios de mantenimiento

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

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

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

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

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

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

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

Servicios de optimización

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

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

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

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

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

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

Servicios de formación

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

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

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

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

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

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

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

4.3.2 Administración de prestación de servicios

Administración de prestación de servicios

Todos los paquetes de Soporte Premier están coordinados e iniciados por un Administrador de prestación de servicios (SDM). En ciertas zonas geográficas, esta función también se llama Gestor de cuentas técnico (TAM) o Gestor de cuentas de soporte (SAM). En el Soporte Premier para el Desarrollador y en los paquetes centrados en el desarrollador, la administración de prestación del servicio la proporciona un Administrador de desarrollo de aplicaciones (ADM) que tiene una amplia experiencia en la industria del desarrollo así como un gran conocimiento de las tecnologías de desarrolladores. Esta prestación se puede afinar en función del modelo de prestación, el nivel de servicio y la zona geográfica. Si no se indica lo contrario en su Solicitud de servicio, el modelo de prestación será Designado y el nivel del servicio será Principal.

Modelo de prestación

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

Nivel de servicio

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

Información sobre el ámbito

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.3 Servicios reactivos

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

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

PRS se cobra por hora y las horas se deducen de las horas pagadas previamente y que están establecidas en la Solicitud de servicio salvo que determinemos que el problema ha surgido por un error en un producto que esté en el soporte estándar. Si agota todas las horas pagadas previamente mientras soluciona un problema en particular, le cobraremos posteriormente y deberá adquirir horas de PRS adicionales antes de que respondamos a incidencias adicionales. Si lo solicita, colaboraremos con proveedores de tecnologías de terceros para resolver problemas complejos de interoperabilidad de productos de varios proveedores; sin embargo, es responsabilidad del tercero proporcionar soporte para este producto.

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

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

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

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

Tabla: Respuesta ante incidencias

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Respuesta esperada suya
<p>Gravedad 1</p> <p>Impacto empresarial catastrófico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Nuestros recursos en su centro lo antes posible • Gestor de situación crítica¹ asignado • Trabajo continuo las 24 horas del día² • Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft • Notificación a nuestros ejecutivos superiores 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación a sus ejecutivos superiores • Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día² • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios • Comunicación solo a través del teléfono³

<p>Gravedad A</p> <p>Impacto de negocio crítico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación significativa de servicios • Necesita atención en la primera hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Nuestros recursos en su centro, según lo solicite • Gestor de situación crítica¹ asignado • Trabajo continuo las 24 horas del día² • Notificación a nuestros administradores superiores 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día² • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios • Notificación de los directivos • Comunicación solo a través del teléfono³
<p>Gravedad B</p> <p>Impacto empresarial moderado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades • Necesita atención en las dos horas laborables⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos • Trabajo solo durante las horas laborables^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos adecuados para equiparlo con el trabajo de Microsoft • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas laborables • Comunicación por teléfono o por Internet
<p>Gravedad C</p> <p>Impacto empresarial mínimo:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto precisa del responsable del caso
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios • Necesita atención en las primeras cuatro horas laborables⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo solo durante las horas laborables⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta en 24 horas • Comunicación por teléfono o por Internet

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

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

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

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

⁵ Las horas laborables se definen normalmente desde las 09:00 hasta las 17:30 hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana. Las horas laborables pueden ser ligeramente distintas en su país.

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

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

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

4.4 Servicios mejorados

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

4.4.1 Ingeniería de soporte designado

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

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

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

Áreas de interés de los servicios de DSE:

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

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

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

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio

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

4.4.2 Soporte personalizado

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

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

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

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Debe tener un contrato de servicios de Soporte Premier actual con suficientes horas de Soporte para la solución de problemas que admita la solicitud de servicios de Soporte personalizado o para solicitar una revisión. Si su contrato de Soporte Premier caduca o se termina, el servicio de Soporte personalizado finalizará en la misma fecha.
- Debe instalar y ejecutar el paquete de servicio más reciente para los productos registrados enumerados en su Solicitud de servicio antes de recibir el Soporte personalizado.
- Para participar en el Soporte personalizado para los Productos registrados y acceder a los boletines de seguridad y las actualizaciones, debe facilitar un plan de migración detallado con el recuento de dispositivos/instancias, las etapas de implementación trimestrales y la fecha de finalización de la migración. Si no se proporciona este plan de migración, es posible que no se permita el acceso a los productos de Soporte personalizado.
- A efectos del Soporte personalizado, un dispositivo es cualquier instancia, física o virtual, en la que el cliente quiere implementar una actualización de seguridad para un producto en concreto. El recuento de dispositivos debe ser igual a la cantidad de veces que se va a implementar la actualización de seguridad y no el recuento de los dispositivos físicos.
- El Soporte personalizado está disponible en las ubicaciones de soporte expuestas en su Solicitud de servicio si la ubicación de soporte está incluida en el recuento total de dispositivos/instancias.
- El Soporte personalizado solo cubre la versión en inglés de los productos registrados, salvo que se haya acordado por escrito de otra manera. Si ambas partes están de acuerdo en el soporte en un idioma que no sea inglés, los tiempos de soporte pueden ampliarse para facilitar la traducción (para lo que se pueden aplicar honorarios por la localización).
- El tipo de servicio de Soporte personalizado adquirido y el producto registrado determina lo que está incluido en el precio del programa:
 - **Soporte personalizado estándar:** Presta soporte para los productos registrados y puede incluir actualizaciones para las vulnerabilidades de seguridad definidas como Críticas por el MSRC. Por un precio adicional puede adquirir las actualizaciones de seguridad para vulnerabilidades que el MSRC considera Importantes.
- El Soporte personalizado está disponible para su adquisición anual, en función de las fechas fijas programadas que se adaptan al ciclo de vida del soporte del producto. No importa cuándo se registren, todos los clientes deben pagar la tarifa del programa correspondiente de manera retroactiva a partir de la fecha de inicio del programa, con precios retroactivos que se adeudarán en su totalidad tras la formalización del Contrato. Salvo que se indique lo contrario, el periodo mínimo de Soporte personalizado es de un trimestre. Los clientes pueden renunciar

al Soporte personalizado con una frecuencia trimestral y con una notificación, al menos, 14 días antes de la siguiente fecha de facturación.

- Revisiones de cuestiones ajenas a la seguridad (p. ej., para cuestiones sobre la zona horaria o el horario de verano) también pueden estar disponibles por un precio adicional.
- Las revisiones y actualizaciones de seguridad no pueden distribuirse a terceros que no sean filial sin nuestro consentimiento por escrito. Puede solicitar el acceso a actualizaciones de seguridad y a revisiones no relacionadas con la seguridad (según estén disponibles) para contactos que usted indique. Acede a notificarnos cualquier cambio respecto a estos contactos designados.
- El Soporte personalizado no incluye la opción de solicitar características adicionales, cambios en la funcionalidad o el diseño ni soporte de la garantía.
- Aunque nos esforzamos, dentro de los límites comerciales razonables, para proporcionar actualizaciones de seguridad, debe comprender que puede haber casos en los que no se pueda crear o suministrar la actualización de seguridad o la revisión no relacionada con la seguridad, incluidas las actualizaciones de seguridad Importantes y Críticas.
- Si adquiere el Soporte personalizado directamente de Microsoft, puede solicitar las revisiones ajenas a cuestiones de seguridad y las actualizaciones de seguridad para los Productos registrados correspondientes, incluidos los Productos registrados adquiridos a través de las Licencias por volumen de Microsoft o a través del Contrato de Licencia de Services Provider de Microsoft.
- Todas las solicitudes de Soporte personalizado para la solución de problemas deben presentarlas por teléfono los contactos designados.
- El acceso a los recursos de Microsoft para la sustitución de Actualizaciones de seguridad o revisiones no relacionadas con la seguridad está disponible solo durante el periodo de vigencia del Contrato de soporte personalizado aplicable. Será necesario volver a registrarse para obtener acceso de nuevo a cualquier recurso de Microsoft, incluida la sustitución de Actualizaciones de seguridad y revisiones no relacionadas con la seguridad que se puedan haber descargado mientras estaba registrado en el Soporte personalizado, pero que posteriormente se perdieron, dañaron o quedaron inservibles después de que caducara el periodo de registro.
- Los socios que están albergando Windows Server a través del Programa de Contrato de Licencia de Services Provider (SPLA) de Microsoft, no son aptos para adquirir el Soporte personalizado, ni para ellos ni para sus clientes.
- En las soluciones centradas en los Socios, se aplican las siguientes opciones:

- Las revisiones y actualizaciones de seguridad distribuidas por Microsoft como Soporte personalizado son solo para su uso interno salvo que tenga el Anexo de subcontratación de servicios de soporte en orden.
- Los derechos de licencia concedidos para las Actualizaciones de seguridad y las revisiones están limitados a las operaciones comerciales internas de los clientes individuales identificados en el Formulario de redistribución de revisiones del soporte personalizado y no están diseñados para una redistribución posterior.
- Los precios de cliente se aplican a cada uno de los clientes individuales identificados en el formulario de Redistribución de revisiones personalizado adjunto al Anexo de subcontratación de servicios de soporte. La cantidad que usted se compromete a pagar a Microsoft es igual a la suma de todos los precios de cada cliente individual identificado en el formulario de Redistribución de revisiones personalizado y no está definida por la suma de todos sus clientes.
- El uso por parte del socio de las actualizaciones de seguridad y revisiones en su entorno hospedado es para el beneficio directo del socio y no se puede distribuir a terceros.

4.3.3 Soporte de revisiones ampliado

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

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Debe tener un contrato Premier actual con suficientes horas de Soporte para la solución de problemas para poder hacer una solicitud de revisión. Si su contrato de soporte Premier caduca o se termina, el servicio de Soporte de revisiones ampliado finalizará en la misma fecha.
- Aunque nos esforzamos, dentro de los límites comerciales razonables, para contestar a sus solicitudes de revisión ajenas a la seguridad, comprenda que puede haber casos en los que no se pueda crear o suministrar la revisión.
- Las revisiones están diseñadas para abordar su problema en concreto y no están probadas en regresión.
- Las revisiones no se pueden distribuir a terceros no afiliados sin nuestro consentimiento por escrito.
- Los tiempos de prestación de las revisiones de las versiones no inglesas pueden variar y se pueden aplicar precios por localización.

- Las horas de Soporte para la solución de problemas deben estar disponibles bajo la Solicitud de servicio en el momento en el que se solicite la revisión.
- No proporcionaremos características añadidas, funcionalidades, actualizaciones ni cambios en el diseño. Solo abordaremos problemas en el producto registrado que provoquen que colapse, pierda datos o que de alguna otra manera se desvíen sustancialmente de la funcionalidad documentada del producto.

4.4.4 Premier definitivo

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

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

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

4.4.5 Soporte de tercer nivel

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

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Las solicitudes para la solución de problemas enviadas al equipo de Soporte de tercer nivel, puede requerir recursos de profesionales del soporte de productos estándar para la resolución, aunque es el equipo de Soporte de tercer nivel el que tiene la responsabilidad principal por dicha solicitud.

- Puede aplicar horas de Soporte de tercer nivel a servicios de Soporte para la solución de problemas estándar; sin embargo, las horas de Soporte para la solución de problemas estándar no se pueden aplicar a la inversa.
- Las horas comerciales del equipo de Soporte de tercer nivel y la disponibilidad en el mercado del servicio de tercer nivel varía según el país. Consulte a su SDM para obtener más información.
- Este servicio requiere un precio por el registro, complementa sus horas de Soporte para la solución de problemas y no está disponible en todas las ubicaciones de soporte.
- Si utiliza el Soporte de tercer nivel junto con horas combinadas de PRS, los precios del tercer nivel pueden basarse en la cantidad total de horas combinadas de PRS.

4.5 Soluciones mejoradas

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

4.5.1 Soporte para soluciones esenciales

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

4.5.2 Respuesta rápida

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

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

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

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Respuesta esperada suya
<p>Gravedad 1</p> <p>Envío en línea a la cola exclusiva de Rapid Response.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En un entorno de producción: • Impacto empresarial catastrófico: • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental (misión crítica) sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos • Esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹ • Acceso a especialistas con experiencia de Microsoft² • Escalado rápido a los equipos de operaciones de servicio en la nube de Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹ • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios
<p>Gravedad A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envío en línea a la cola exclusiva de Respuesta rápida • En un entorno de producción • Impacto de negocio crítico: • Pérdida o degradación significativa de servicios • Necesita atención en 1 hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos • Esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹ • Acceso a especialistas con experiencia de Microsoft² <ul style="list-style-type: none"> • Escalado rápido a los equipos de operaciones de servicio en la nube de Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹ • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios

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

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

4.6 Soluciones de soporte para socios

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

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

Administración de prestación de servicios:

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

Servicios de Asesoramiento:

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

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

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

4.7 Soluciones de soporte global

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

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

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

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

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

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

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- **Diferencia de precios:** Los precios de los servicios de Soporte para la solución de problemas y proactivos pueden variar de un país a otro. Microsoft se reserva el derecho a facturarle cualquier diferencia de precio o, en caso de servicios por horas, ajustar las horas para resolver cualquier diferencia de precios entre países.
- El PRS en función de las necesidades prestado por las suscripciones a Office 365 y Microsoft Azure están disponibles para todas las ubicaciones de soporte designadas.
- **Consolidación de facturación:** Salvo que se indique de otra manera, se le emitirá una única factura por los gastos generados por todas las ubicaciones de soporte identificadas en su Solicitud de servicio. La factura se entregará a la ubicación de soporte que designe. Los impuestos, si se aplicara alguno, se determinarán en función de la ubicación del soporte de prestación y se añadirán a su factura según corresponda. Usted es el único responsable de cualquier otro impuesto adicional adeudado.
- Es posible que haya restricciones o modificaciones en los servicios por la ubicación de soporte.
- **Excepciones a la consolidación de facturación:** Los servicios prestados en la República de la India, Japón, la República Popular China, la República de China (Taiwán) y en la República de Corea, deben tener una Solicitud de servicios de Servicios de Empresa separada en la que se enumeren los servicios prestados en la ubicación de soporte especificada. Los servicios se facturarán y prestarán en su ubicación de soporte en dicho país y se aplicará cualquier impuesto local correspondiente a la factura.

4.8 Términos y condiciones adicionales

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

- Todos los servicios se prestan de forma remota a sus ubicaciones en el país enumerado en su Solicitud de servicio, salvo que se especifique lo contrario por escrito. Si se identifican ubicaciones en más de un país, recibirá los servicios de un Administrador de prestación de servicios global asignado y puede incluir un recurso de servicios en cada ubicación de servicio global. La Solicitud de servicio describe los servicios que se prestarán en cada una de las ubicaciones de soporte global designadas.
- Los servicios reactivos a distancia se proporcionan en inglés y, cuando esté disponible, pueden proporcionarse en su idioma. Todos los restantes servicios se prestan en el idioma de la ubicación de los Servicios de Microsoft que proporciona los servicios o en inglés, a no ser que se acuerde otra cosa por escrito.
- Proporcionamos soporte para todas las versiones de software de Microsoft y productos de Servicios Online lanzadas comercialmente, normalmente disponibles y están identificadas en

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

- No se presta soporte para lanzamientos previos y productos beta, excepto que esté indicado expresamente en un anexo adjunto.
- Todos los servicios, incluido cualquier servicio adicional adquirido como parte de una Solicitud de servicio de soporte y durante su periodo de vigencia, se perderán si no se utilizan durante el plazo de la Solicitud de servicio aplicable.
- La programación de servicios depende de la disponibilidad de recursos y los cursos pueden estar sujetos a cancelación si no se cumple un nivel mínimo de registros.
- Podemos acceder a su sistema por conexión remota para analizar los problemas a petición suya. Nuestro personal solo accederá a aquellos sistemas que usted autorice. Para utilizar la asistencia por conexión remota, debe facilitarnos el acceso adecuado y el equipo necesario.
- Algunos servicios nos pueden obligar a que almacenemos, procesemos y accedamos a sus datos del cliente. Cuando lo hacemos, utilizamos tecnologías aprobadas por Microsoft, las cuales cumplen con nuestras políticas y procesos de protección de datos. Si nos solicita que utilicemos tecnologías que no están aprobadas por Microsoft, usted entiende y acepta que es el único responsable de la integridad y seguridad de los datos del cliente y que Microsoft no asume ninguna responsabilidad en relación al uso de tecnologías no aprobadas por Microsoft.
- Si solicita la cancelación de un servicio programado con anterioridad, Microsoft puede deducir un precio por cancelación de hasta el 100 por ciento del precio del servicio, si la cancelación o la reprogramación se hace con menos de 14 días de notificación previa al primer día del servicio.
- Al añadir servicios adicionales a su paquete de soporte mediante adquisición (conversión de incidencias de Beneficio de Software Assurance) se posible que necesitemos la inclusión de un nivel de administración de prestación de servicios correspondiente para facilitar la prestación.
- Si solicitó un tipo de servicio y desea cambiarlo por otro, puede solicitar el valor equivalente en un servicio alternativo, cuando esté disponible y de acuerdo con su SDM.
- Las incidencias del Beneficio de Software Assurance solo se pueden convertir en horas de Soporte para la solución de problemas o de Soporte de tercer nivel. Puede haber servicios

adicionales en su geografía; póngase en contacto con su SDM para obtener más información. Después de 30 días, nos reservamos el derecho de facturarle el valor equivalente a cualquier déficit de incidencias de Beneficio de Software Assurance que comprometa para la conversión a servicios de soporte Premier aptos, tal y como se designa en su Solicitud de servicio.

- No todos los servicios adicionales están disponibles en su país. Póngase en contacto con su SDM para obtener más información.
- Los servicios de soporte están limitados a asesorar y orientar en relación con el código que sea propiedad suya o de Microsoft.
- Acepta que el único código que no es de Microsoft al que nos facilita el acceso es un código de su propiedad.
- El soporte no facilita ningún código, salvo el código de muestra.
- Es posible que haya requisitos mínimos de la plataforma para los servicios adquiridos.
- Los servicios no se pueden prestar a sus clientes salvo que haya adquirido el Soporte Premier para partners y formalizado un *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de partner*.
- Cuando las visitas presenciales sean de mutuo acuerdo y sin pago previo, se le facturará adecuadamente por los gastos de viaje y manutención o, si lo solicita, deduciremos una cantidad equivalente de horas de Soporte para la solución de problemas para cubrir los gastos.

En los Anexos pertinentes, se pueden indicar expresamente requisitos previos y premisas adicionales.

4.9 Sus responsabilidades

La optimización de los beneficios del Soporte Premier está condicionada al cumplimiento de las siguientes responsabilidades, además de aquellas indicadas expresamente en cualquiera de los Anexos aplicables. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades puede dar lugar a retrasos en el servicio:

- Debe designar contactos concretos en su Solicitud de servicio, uno de los cuales será conocido como su Administrador de soporte al cliente (CSM). El CSM es responsable de liderar al equipo y de administrar todas las actividades de soporte y los procesos internos para enviarnos solicitudes de servicios de soporte. A cada contacto se le da un número de cuenta individual para acceder al sitio web de Microsoft Premier Online, enviar cuestiones de soporte y acceder al equipo de prestación de servicios de Microsoft. Los administradores de los servicios online pueden tener la capacidad de enviar solicitudes de soporte de servicios online a través de los portales de soporte de servicios online correspondientes. Además de los contactos concretos, también puede identificar dos grupo de contactos de la siguiente forma:
 - Un tipo de contacto recibe una ID de cuenta compartida que da acceso al sitio web de Premier Online de Microsoft para obtener información y para poder enviar solicitudes de soporte.

- Un tipo de contacto recibe una ID de cuenta compartida que da acceso al sitio web de Premier Online de Microsoft solo para obtener información.
- Para las solicitudes de soporte de servicios online, los administradores de Cloud deben enviar solicitudes de soporte para sus servicios basados en la nube a través del portal de soporte de servicio en línea correspondiente.
- Al enviar una solicitud de servicio, sus contactos de soporte reactivo deben tener un conocimiento básico del problema al que se enfrentan y la capacidad de reproducir el problema para ayudar a Microsoft a diagnosticar y clasificar el problema. Estas personas también deben conocer los productos de Microsoft a los que se da soporte y su entorno de Microsoft para ayudar a resolver los problemas del sistema y facilitar a Microsoft el análisis y resolución de las solicitudes de servicio.
- Acepta trabajar con nosotros para planificar el uso de los servicios según el nivel de servicio adquirido.
- Acepta notificarnos sobre cualquier cambio realizado en los contactos designados de su Solicitud de servicio.
- Quizá tenga que realizar actividades para la determinación y solución de problemas, a petición nuestra. Estas pueden incluir la realización de seguimientos de red, captura de mensajes de error, recopilación de información de configuración, cambio de la configuración de productos, instalación de nuevas versiones de software o nuevos componentes o la modificación de procesos.
- Usted es responsable de hacer una copia de seguridad de todos sus datos y de reconstruir los archivos perdidos o alterados en caso de errores catastróficos. Usted también es responsable de la implementación de los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y la seguridad de su software y sus datos.
- Acepta, cuando sea posible, responder a encuestas de satisfacción del cliente que le proporcionemos de vez en cuando en relación a los servicios.
- Usted es responsable de cualquier gasto de viaje o mantenimiento generado por empleados o contratistas.
- Su Administrador de prestación de servicios le puede pedir que cumpla con otras responsabilidades específicas del servicio que ha adquirido.
- Enviará las solicitudes de servicios proactivos, junto con cualquier información necesaria/correspondiente, en un plazo máximo de 60 días antes de la fecha de vencimiento de la Solicitud de servicio correspondiente.
 - Acepta proporcionar a nuestro equipo de prestación de servicios (obligados a estar presencialmente) un acceso adecuado al teléfono y a Internet de alta velocidad, además de a sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico.

Anexo 3. Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte

Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte

La estructura contractual de Licenciamiento y Soporte está compuesta de la siguiente forma, con la finalidad de proveer flexibilidad a las entidades que poseen múltiples dependencias o geografías. A continuación, se describen los componentes y se adjuntan los modelos de los documentos, mismos que, según apliquen, deberán formar parte integral del contrato específico respectivo, como si a la letra se insertasen:

- **Contrato Específico, y los siguientes Anexos (según apliquen)²:**
 - Microsoft Business And Services Agreement (MBSA)
 - Enterprise Agreement
 - Inscripciones Empresariales (EA), Empresariales por Suscripción (EAS) o Servidor y Nube (SCE) y el Formulario de Selección de Productos correspondiente
 - Orden de Trabajo de Servicios de Soporte Premier y Proactivo
 - Adendum de Entidad Pública cualificada
 - Adendum de Legislación aplicable
 - Formato de Inscripciones anteriores (cuando aplique)
 - Adendum de Término de Inscripción (aplicable en todas las inscripciones al tener vigencia menor a 36 meses)
 - Adendum de Protección de Datos (aplicable en caso de contratar Soporte Premier, Soporte Proactivo y/o Servicios en Línea)
 - CPS o Hoja de Precios del Cliente, con el detalle de la adquisición realizada
 - Formulario de firmas
 - Formato de Factura
 - Formato de cesión de licencias (cuando aplique)
 - Carta Autorización. Programa de Clientes de Referencia
 - Otros anexos según la transacción específica

Contrato Específico

Es el contrato que describe los términos y condiciones contractuales que rigen la relación entre Microsoft México y la Entidad o Dependencia respectiva, que contiene (i) las disposiciones contractuales exigidas por la legislación vigente y los lineamientos particulares de la Entidad o Dependencia respectiva, y (ii) los Anexos de documentación interna de Microsoft, indispensables para que Microsoft esté en posibilidad de activar los productos o servicios contratados.

Anexos:

Microsoft Business And Services Agreement (MBSA)

Describe los términos contractuales comunes a los acuerdos de licencia, servicio y soporte de Microsoft.

² Los citados Anexos son documentos internos de Microsoft, que deben formar parte integral del Contrato Específico, dado que son indispensables para que Microsoft esté en posibilidad de activar los productos o servicios contratados.

Enterprise Agreement

Se establecen los términos para suscripción de licencias, ordenes subsiguientes, crecimientos derechos de uso, y forma de pago.

Inscripción Empresarial (EA) y Formulario de Selección de Productos

La Inscripción Empresarial está diseñada para entidades que quieren licencias de software y servicios en la nube por un mínimo de tres años (por excepción en este caso serán a doce meses), con un mínimo de doscientas cincuenta (250) escritorios o usuarios calificados.

La Inscripción Empresarial provee a las entidades el derecho perpetuo de las licencias completamente pagadas, al vencimiento de la misma.

Esta inscripción requiere ser acompañada de un Formulario de Selección de Productos.

Inscripción Empresarial por Suscripción (EAS) y Formulario de Selección de Productos

La Inscripción Empresarial incluye una opción de suscripción (EAS) que reduce los costos iniciales de licencias ya que se basa en una suscripción a los derechos temporales de uso de productos y servicios de Microsoft en lugar de perpetuidad de las licencias.

Esta inscripción requiere ser acompañada de un Formulario de Selección de Productos.

Inscripción Servidor y Nube (SCE) y Formulario de Selección de Productos

Esta inscripción permite estandarizar uno o más tecnologías de servidor o nube de Microsoft, así como obtener beneficios en la administración de licencias u optimización de servicios de nube.

La Inscripción Servidor y Nube ofrece tanto licenciamiento perpetuo para los servidores, así como suscripción, de igual forma beneficios híbridos en migraciones a la nube.

Esta inscripción requiere ser acompañada de un Formulario de Selección de Productos.

Orden de Trabajo para Soporte Premier y Proactivo de Microsoft

Para la contratación de Soporte Premier, Soporte Proactivo y Soporte adicional, se tendrá que firmar el formato denominado "Orden de trabajo para Soporte Premier y Proactivo", en el cual se describen las cantidades y montos contratados. El Soporte Premier deberá tener la misma vigencia que el licenciamiento.

A continuación, se adjuntan los citados Anexos:

1. Microsoft Business And Services Agreement (MBSA)
2. Enterprise Agreement

3. Inscripciones Empresariales (EA), Empresariales por Suscripción (EAS) o, Servidor y Nube (SCE) y el Formulario de Selección de Productos correspondiente.
 4. Orden de Trabajo para Soporte Premier y Proactivo.
 5. Adendum de Entidad Pública cualificada.
 6. Adendum de Legislación aplicable.
 7. Formato de Inscripciones anteriores (cuando aplique).
 8. Adendum de Término de Inscripción (aplicable en todas las inscripciones al tener vigencia menor a 36 meses).
 9. Adendum de Protección de Datos (aplicable en caso de contratar Soporte Premier, Soporte Proactivo y/o Servicios en Línea).
 10. CPS o Hoja de Precios del Cliente, con el detalle de la adquisición realizada.
 11. Formulario de firmas.
 12. Formato de Factura
 13. Formato de cesión de licencias (cuando aplique)
 14. Carta Autorización. Programa de Clientes de Referencia
- * Otros Anexos según la transacción específica.



Contrato Marco de Negocio y Servicios

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

1. **Definiciones.**

En este contrato, se aplican las siguientes definiciones:

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

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

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

"día" se refiere a un día calendario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. **Productos.** Salvo que se especifique de otro modo en un Contrato Complementario, el uso de cualquier Producto se regirá por los Derechos de Uso específicos de cada Producto y versión, así como por los términos del Contrato Complementario aplicable.
- b. **Fixes y Entregables.**
 - (i) **Fixes.** Cada Fix se licencia bajo los mismos términos que el Producto al que se aplica. En caso de que un Fix no se proporcione para un Producto en concreto, se aplicarán los derechos de uso que Microsoft proporcione junto con el Fix.
 - (ii) **Materiales Preexistentes.** Todos los derechos sobre un Material Preexistente seguirán siendo propiedad exclusiva de la parte que lo proporcione. Una parte solamente podrá utilizar, reproducir y modificar un Material Preexistente de la otra parte cuando ello sea necesario para desempeñar las obligaciones relacionadas con los Servicios Profesionales.
 - (iii) **Entregables.** Con el pago completo de los Servicios Profesionales, Microsoft concederá al Cliente una licencia no exclusiva, intransmisible y perpetua para reproducir, utilizar y modificar los Entregables, únicamente para fines internos del negocio del Cliente y con sujeción a los términos y condiciones de este contrato.
 - (iv) **Derechos de las Filiales.** El Cliente puede sublicenciar sus derechos sobre los Entregables a sus Filiales, pero las Filiales del Cliente no podrán a su vez sublicenciar dichos derechos. El Cliente es responsable de asegurar el cumplimiento de este contrato por parte de sus Filiales.
- c. **Tecnología y software que no es de Microsoft.** El Cliente es el único responsable de toda tecnología o software que no es de Microsoft y que el Cliente instale o utilice con los Productos, Fixes o Entregables.
- d. **Restricciones.** El Cliente no debe realizar (ni tiene licencia para hacerlo) ninguna de las siguientes acciones (1) utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar un Producto, Fix o Entregable; (2) instalar o utilizar software o tecnología que no es de Microsoft de una manera tal que la tecnología o la propiedad intelectual o industrial de Microsoft quede sujeta a ningunos otros términos de licencia; o (3) eludir las limitaciones técnicas presentes en los Productos, corrección o Entregables de servicios o eludir las restricciones recogidas en la documentación de los Productos. Salvo que se permita expresamente en este contrato, en un Contrato Complementario o en la documentación de un Producto, el Cliente no debe realizar (ni tiene licencia para realizar) ninguna de las siguientes acciones: (1) separar y ejecutar las partes de un Producto o Fix en más de un dispositivo, actualizar o cambiar a una versión anterior las partes de un Producto o Fix en momentos diferentes, o transmitir por separado las partes de un

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

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

3. Confidencialidad.

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

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

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

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

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

4. Privacidad y cumplimiento de las leyes.

- a. El Cliente consiente que Microsoft y sus agentes procesen información personal con la finalidad de facilitar el objeto de este contrato. Antes de proporcionar información personal a Microsoft, el Cliente obtendrá todos los consentimientos de terceros (incluidos contactos, revendedores, distribuidores, administradores y empleados del Cliente) que sean necesarios en virtud de la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos.
- b. La información personal recogida bajo este contrato (1) podrá ser transmitida, almacenada y procesada en Estados Unidos o en cualquier otro país o región donde Microsoft o sus proveedores de servicios tengan instalaciones y (2) estará sujeta a los términos de privacidad especificados en los Derechos de Uso. Microsoft cumplirá los

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

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

5. **Garantías.**

a. **Garantías limitadas y recursos.**

- (i) **Software.** Microsoft garantiza que cada versión del Software funcionará de una manera sustancialmente conforme con lo descrito en la correspondiente documentación del Producto durante un año a partir de la fecha en que el Cliente obtenga la primera licencia para dicha versión. Si no funciona así y el Cliente lo notifica a Microsoft dentro del período de garantía, entonces Microsoft deberá a su criterio elegir entre (1) devolver el precio que haya pagado el Cliente por la licencia del Software o (2) reparar o sustituir el Software.
- (ii) **Servicios Online.** Microsoft garantiza que cada Servicio Online funcionará de acuerdo con el SLA aplicable durante el uso que haga el Cliente. Los recursos del Cliente en caso de incumplimiento de esta garantía se especifican en el SLA.
- (iii) **Servicios Profesionales.** Microsoft garantiza que proporcionará los Servicios Profesionales con diligencia profesional. Si Microsoft incumple esta garantía y el Cliente lo notifica a Microsoft en un plazo de 90 días desde la fecha en que fueron prestados los Servicios Profesionales, entonces Microsoft deberá a su criterio elegir entre volver a proporcionar los Servicios Profesionales o devolver al Cliente el precio pagado por ellos.

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

- b. **Exclusiones.** Las garantías otorgadas en este contrato no se aplican a los problemas causados por accidente, abuso o uso de un modo incompatible con este contrato, incluido el incumplimiento de los requisitos mínimos de sistema. Estas garantías no se aplican a productos gratuitos, de prueba, preliminares o beta, ni a los componentes de los Productos que el Cliente tenga permiso para redistribuir.
- c. **Exclusión de Responsabilidad.** Excepto por las garantías limitadas anteriores, Microsoft no ofrece ninguna otra garantía o condición y excluye cualquier otra garantía explícita, implícita o legal, incluidas las garantías de calidad, titularidad, ausencia de infracción de derechos, comerciabilidad e idoneidad para un fin particular.

6. **Defensa frente a reclamaciones de terceros.**

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

- a. **Por parte de Microsoft.** Microsoft defenderá al Cliente frente a toda reclamación de un tercero que alegue que un Producto, Fix o Entregable que Microsoft ha puesto a disposición a cambio de un precio y que ha sido utilizado dentro del ámbito de la licencia otorgada (sin modificaciones con respecto a la forma en que lo haya proporcionado Microsoft y sin combinación con ningún otro elemento) realiza un uso ilícito de un Secreto Empresarial o infringe directamente un derecho de patente, de propiedad intelectual o de marca, o cualquier otro derecho de propiedad, perteneciente a un tercero. Si Microsoft no puede resolver una reclamación de infracción de derechos bajo términos comercialmente razonables, puede, a su opción, ya sea (1) modificar o reemplazar el Producto, Corrección o Entregable de Servicios con una funcionalidad equivalente; o (2) finalizar la licencia del Cliente y reembolsar cualquier precio por licencia prepagado (menos la depreciación durante cinco años consecutivos) para las licencias perpetuas y cualquier importe pagado por los Servicios online, por cualquier período después de la fecha de terminación. Microsoft no será responsable de ninguna reclamación o daño debido al uso continuado de un Producto, Fix o Entregable de Servicios por parte de un Cliente después de habersele notificado la interrupción del uso del mismo debido a una reclamación de un tercero.
- b. **Por parte del Cliente.** En la medida que lo permita la legislación aplicable, el Cliente defenderá a Microsoft frente a cualquier reclamación de terceros en la medida en que afirme que: (1) cualquier Dato del Cliente o software que no es de Microsoft hospedado en un Servicio Online de Microsoft o en nombre del cliente infringe los derechos de secreto empresarial o infringe directamente un derecho de patente, propiedad intelectual, marca u otro derecho de propiedad de un tercero; o (2) el uso que hace el Cliente de cualquier Producto, Fix o Entregable de Servicios solo o en combinación con cualquier otra cosa, infringe la ley o daña a un tercero.

7. **Limitación de responsabilidad.**

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

- a. **Servicios Online.** En el caso de los Servicios Online, la responsabilidad máxima de Microsoft ante el Cliente por cualquier incidente que dé origen a una reclamación no excederá del importe que el Cliente haya pagado por el Servicio Online durante los 12 meses previos al incidente.
- b. **Productos Gratuitos y Código Distribuible.** En el caso de los Productos y Servicios Profesionales proporcionados sin cargo, así como en el caso del código que el Cliente esté autorizado a redistribuir a terceros sin pago aparte a Microsoft, la responsabilidad de Microsoft se limitará a los daños directos declarados con carácter firme y definitivo hasta un máximo de 5000 dólares estadounidenses.
- c. **Exclusiones.** En ningún caso será responsable una de las partes de los daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, así como tampoco de la pérdida de uso, pérdida de información comercial, pérdida de ingresos o interrupción del negocio, con independencia de cuál sea su causa o el fundamento jurídico de la responsabilidad.
- d. **Excepciones.** No se aplicará ninguna limitación o exclusión a la responsabilidad que surja de (1) las obligaciones de confidencialidad de cada una de las partes (con excepción de toda la responsabilidad relacionada con los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales, que sí que permanecerá sujeta a las limitaciones y exclusiones anteriores); (2) las obligaciones de defensa; o (3) la infracción por una de las partes de los derechos de propiedad intelectual o industrial de la otra parte.

8. **Verificación del cumplimiento.**

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

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

- b. Proceso de verificación.** Microsoft notificará al Cliente, con al menos 30 días naturales de antelación, su intención de verificar el cumplimiento, por parte del Cliente, de los términos de licencia correspondientes a los Productos que utilizan o distribuyen el Cliente y sus Filiales. El auditor independiente está sujeto a una obligación de confidencialidad que bastará para cubrir el compromiso del auditor con el Cliente para el proceso de verificación. El Cliente también puede, a su criterio, solicitar un contrato de confidencialidad de mutuo acuerdo con el auditor independiente para obtener acceso a las instalaciones, los datos y los sistemas. El contrato de confidencialidad entre el Cliente y el auditor debe suscribirse en un plazo de catorce (14) días desde dicha solicitud y no restringirá la posibilidad de que el auditor independiente verifique con exactitud el cumplimiento y comparta la información resultante con Microsoft. Cualquier información recopilada se utilizará únicamente para determinar el cumplimiento del Cliente. La verificación se llevará a cabo durante el horario laboral normal y el auditor hará su mejor esfuerzo por no interferir con las actividades del Cliente durante el transcurso de la auditoría.
- c. Recursos en caso de incumplimiento.** Si la verificación revelase un uso de los Productos sin los derechos de licencia aplicables, entonces el Cliente debe solicitar, en un plazo de 30 días, las licencias necesarias para cubrir su uso. Si se determina que dicho uso o distribución excede las licencias existentes del Cliente en 5 % o más de la totalidad de entornos auditados, entonces el Cliente debe reembolsar a Microsoft los gastos en los que Microsoft haya incurrido al obtener la verificación y adquirir las Licencias adicionales necesarias. Tales licencias se obtendrán a 125 % del precio, de acuerdo con la lista de precios vigente en ese momento y el nivel de precios aplicable para el Cliente. El porcentaje de uso se basa en el número total de Productos utilizados sin derechos de licencia aplicables (tal como se describe anteriormente) en comparación con el uso total del Producto. Si se verifica que el uso del producto cuenta con la licencia necesaria, Microsoft no necesitará que el Cliente contrate otra verificación durante al menos un año. Al ejercer los derechos y los procedimientos descritos anteriormente, Microsoft no renuncia a sus derechos a exigir el cumplimiento del contrato o proteger su propiedad intelectual e industrial por cualesquiera otros medios legales o contractuales.
- d. Autoauditoría del cliente.** Microsoft, a su criterio exclusivo, puede solicitar al Cliente que realice una autoauditoría, sujeta a los recursos de incumplimiento establecidos anteriormente.

9. **Período de vigencia y terminación.**

- a. Período de vigencia.** La fecha de entrada en vigor del presente MBSA será la fecha en que el MBSA sea firmado por Microsoft o la fecha de entrada en vigor del primer Contrato Complementario, lo que suceda antes. El MBSA se mantendrá en vigor mientras no sea terminado por una de las partes, según se describe a continuación.
- b. Terminación.** Cualquiera de las partes podrá terminar este MBSA mediante un aviso con 60 días de antelación. La terminación de este MBSA no afectará a ningún pedido o Contrato Complementario que esté en vigor en ese momento, pero a partir de la fecha en que sea efectiva la terminación de este MBSA, el Cliente no podrá celebrar más Contratos Complementarios a su amparo.
- c. Terminación de los servicios profesionales.** Si el Cliente finaliza una Declaración de Servicios como resultado de un incumplimiento de Microsoft, el Cliente debe pagar todos los importes debidos restantes en virtud de la Declaración de Servicios a la fecha de terminación. El Cliente adquirirá los derechos que le correspondan sobre los Entregables tan pronto Microsoft reciba el pago por los Servicios Profesionales. Microsoft no tiene obligación de continuar prestando Servicios Profesionales si el Cliente incumple su deber de pagar los Servicios Profesionales en plazo.

10. Otras Cláusulas Contractuales.

- a. **Uso de contratistas.** Microsoft podrá utilizar contratistas para proporcionar servicios, pero será responsable de los servicios que ellos proporcionen, sujeto a los términos de este contrato.
- b. **Microsoft como contratista independiente.** Las partes son contratistas independientes. El Cliente y Microsoft podrán desarrollar productos de forma independiente, sin utilizar Información Confidencial de la otra parte.
- c. **Notificaciones.** Las notificaciones dirigidas a Microsoft se deben enviar a la dirección que figura en el formulario de firmas. Las notificaciones deberán ser por escrito y se considerarán entregadas en la fecha que aparezca en el acuse de recibo o en la confirmación de entrega del fax o servicio de mensajería. Microsoft puede proporcionar al Cliente información sobre próximos plazos de pedidos, servicios y suscripciones en formato electrónico, incluso mediante correo electrónico dirigido a los contactos que el Cliente haya designado. Los correos electrónicos se considerarán entregados en la fecha de transmisión.
- d. **Contrato no exclusivo.** El Cliente es libre de celebrar contratos para licenciar, utilizar o promover productos o servicios que no sean de Microsoft.
- e. **Modificaciones.** Cualquier modificación de este contrato deberá ser ejecutada por ambas partes, con la excepción de que Microsoft puede cambiar los Términos de Productos y los Derechos de Uso cada cierto tiempo, sujeto a los términos de este contrato. Los términos y condiciones contenidos en un pedido de adquisición del Cliente o de un Socio que contradigan los presentes términos y condiciones quedan expresamente rechazados y no serán de aplicación. Microsoft puede solicitar al Cliente que firme un nuevo contrato o la modificación de un contrato existente antes de procesar un nuevo pedido o de celebrar un Contrato Complementario.
- f. **Cesión.** Cualquiera de las partes puede ceder este contrato a una Filial, pero deberá notificar dicha cesión a la otra parte por escrito. Microsoft puede ceder su derecho a recibir pagos y hacer cumplir las obligaciones de pago del Cliente en virtud de este contrato sin consentimiento adicional. Cualquier otra cesión propuesta deberá aprobarla la parte no cedente por escrito. La cesión no liberará a la parte cedente de sus obligaciones bajo el contrato cedido. Cualquier intento de cesión sin la debida aprobación será nulo.
- g. **Legislación aplicable.** Los términos de cualquier Contrato Complementario celebrado con una Filial de Microsoft ubicada fuera de Europa se registrarán e interpretarán de conformidad con la legislación del Estado de Washington y la legislación federal de los Estados Unidos de América. Los términos de cualquier Contrato Complementario celebrado con una Filial de Microsoft ubicada en Europa se registrarán e interpretarán de acuerdo con la legislación de Irlanda. Cualquier controversia que surja de los Servicios Profesionales o en relación con ellos se registrará por la legislación de la jurisdicción donde esté constituida la Filial de Microsoft firmante de la Declaración de Servicios en cuestión. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercadería de 1980 y su normativa relacionada no se aplicarán a este contrato.
- h. **Resolución de conflictos.** Cuando se entable una acción legal para exigir el cumplimiento de este contrato, las partes acuerdan los siguientes foros exclusivos:
 - (i) Si Microsoft interpone la acción, el foro será donde la Filial contratante del Cliente tenga su sede;
 - (ii) Si el Cliente interpone la acción para exigir el cumplimiento de una Declaración de Servicios, el foro será donde tenga su sede la Filial de Microsoft firmante de la Declaración de Servicios. Para todas las demás acciones, (1) si el Cliente interpone la acción contra cualquier Filial de Microsoft ubicada fuera de Europa, el foro será el de los tribunales estatales o federales sitos en Condado de King , Estado de Washington, EE. UU.; y (2) si el Cliente interpone la acción contra cualquier Filial de Microsoft ubicada en Europa, entonces, siempre que no la interponga también contra una Filial de Microsoft ubicada fuera de Europa, el foro será Irlanda.

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

- i. **Conservación.** Si alguna disposición de este contrato fuera declarada inexigible, el resto del contrato continuará con plena vigencia y efectos.
- j. **Renuncia.** El hecho de no cumplir alguna cláusula de este contrato no constituirá una renuncia. Cualquier renuncia deberá constar por escrito y estar firmada por la parte que renuncia.
- k. **Ausencia de terceros beneficiarios.** Este Contrato no genera ningún derecho en beneficio de terceros.
- l. **Subsistencia.** Todas las disposiciones subsistirán vigentes tras la terminación o expiración de este contrato, con excepción de las que solamente requieran ejecución durante el período de vigencia del contrato.
- m. **Condiciones de pago de los Servicios Profesionales.** El Cliente se compromete a efectuar cualquier pago estipulado en una Declaración de Servicios dentro de los 30 días siguientes a la fecha de facturación, salvo que se establezca otro plazo en la Declaración de Servicios. Microsoft podrá cargar intereses de demora a todos los importes debidos que no sean pagados en plazo, aplicando el menor de los siguientes tipos: 18 % anual, devengado, liquidado y pagadero mensualmente o el mayor importe permitido por la ley. Microsoft no tendrá obligación de continuar prestando Servicios Profesionales si el Cliente no realiza los pagos puntualmente.
- n. **Impuestos.** Si hay importes que deben pagarse a Microsoft, los importes adeudados no tienen incluido ningún impuesto, salvo que se especifique lo contrario en factura indicando impuestos incluidos. El Cliente deberá pagar todos los impuestos sobre el valor agregado, bienes y servicios, ventas, ingresos brutos u otros impuestos, tasas, cargos o recargos sobre transacciones, así como cualquier recargo por recuperación de gravámenes regulatorios u otros conceptos similares que se deban en virtud de este contrato y Microsoft tenga permitido cobrar al Cliente de conformidad con la legislación aplicable. El Cliente será responsable de cualquier impuesto sobre el timbre y otros conceptos que esté legalmente obligado a pagar, incluido cualquier impuesto que surja de la distribución o puesta a disposición de Productos o Servicios Profesionales por parte del Cliente a sus Filiales. Microsoft será responsable del pago de todos los impuestos que graven su beneficio neto, todos los impuestos que, en lugar de sus beneficios o ganancias, graven sus ingresos brutos, o todos los impuestos que graven los derechos de propiedad de Microsoft.

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

11. Disposiciones específicas por país.

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



Volume Licensing

Contrato Enterprise

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

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

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

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

Términos y Condiciones

1. Definiciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. *Licencias de Productos.*

- a. **Concesión de Licencias.** Microsoft concede a la Empresa un derecho no exclusivo, mundial y limitado para descargar, instalar y utilizar Productos del software y para acceder y utilizar los Servicios Online en la cantidad solicitada en virtud de una Inscripción. Los derechos concedidos están sujetos a los términos del presente contrato, a los Derechos de Uso y a los Términos de Productos. Microsoft se reserva todos los derechos que no se conceden expresamente en el presente contrato.
- b. **Duración de Licencias.** Las Licencias de Suscripción y la mayor parte de los derechos de Software Assurance son temporales y expiran cuando la Inscripción aplicable termina o expira, salvo que la Filial Inscrita ejerza una opción de compra completa, que se encuentra disponible para algunas Licencias de Suscripción. Salvo que se establezca lo contrario en los Derechos de Uso o en la Inscripción aplicable, todas las demás Licencias se convertirán en perpetuas únicamente cuando se efectúen todos los pagos para dicha Licencia y el período de Inscripción inicial haya expirado.
- c. **Derechos de Uso Aplicables.** Los Derechos de Uso más recientes, que se actualizan cada cierto tiempo, se aplican al uso de todos los Productos, sujeto a las excepciones siguientes.
 - (i) **Para Productos con precios medidos que se basan en el uso (por ejemplo, Servicios de Microsoft Azure medidos).** Los cambios adversos significativos publicados después de que se inicie un mes natural se aplicarán al comienzo del mes siguiente.
 - (ii) **Para Software con Versiones.** Los cambios adversos significativos después de la fecha en que se licencia un Producto por primera vez no se aplicarán a las licencias de ese Producto adquirido durante el período de Inscripción aplicable, salvo que los cambios se publiquen con el lanzamiento de una nueva versión y el Cliente opte por actualizar a ella. La renovación de Software Assurance no cambia los Derechos de Uso que se aplican a las Licencias perpetuas adquiridas durante una Inscripción o un período anterior.
 - (iii) **Para todos los demás Productos (por ejemplo, los servicios de Office 365).** Los cambios adversos significativos publicados después de que se inicie el período vigencia de la suscripción no se aplicarán a las licencias que se adquieran para ese Producto durante el período de Inscripción aplicable.
 - (iv) **Para los derechos de uso que se conceden a través de Software Assurance.** Los cambios adversos significativos después de la fecha en que se licencia un Producto por primera vez no se aplicarán a las licencias de ese Producto durante el período de inscripción aplicable, salvo que los cambios se publiquen con el lanzamiento de una nueva versión y el Cliente opte por actualizar a ella.
- d. **Derechos de cambio a una versión anterior.** La Empresa puede utilizar una versión anterior de un Producto en lugar de la versión actual en la fecha de entrada en vigor de la Inscripción. Para las Licencias adquiridas en el Período de inscripción actual, los Derechos de Uso de la versión actual se aplicarán al uso que se haga de la versión anterior. Si la versión anterior del Producto incluye características que no están en la versión nueva, se aplicarán los Derechos de Uso correspondientes a la versión anterior en relación con dichas características.

- e. **Derechos a Versiones Nuevas en virtud de Software Assurance.** La Filial Inscrita debe solicitar y mantener una cobertura continua de Software Assurance para cada Licencia solicitada. Con la cobertura de Software Assurance, la Empresa tiene automáticamente el derecho a utilizar una versión nueva de un Producto licenciado tan pronto se produzca su lanzamiento, incluso si la Empresa elige no utilizar inmediatamente la versión nueva.
 - (i) Salvo que se permita lo contrario en virtud de una Inscripción, el uso de la versión nueva estará sujeto a los Derechos de Uso de la versión nueva.
 - (ii) Si la Licencia para la versión anterior del Producto es perpetua en el momento del lanzamiento de la versión nueva, la Licencia de la nueva versión también será perpetua. Las Licencias Perpetuas obtenidas a través de Software Assurance reemplazan cualquier Licencia perpetua para la versión anterior.
- f. **Confirmación de Licencias.** El presente contrato, la Inscripción aplicable, la confirmación de pedido de la Filial Inscrita y cualquier documentación que pruebe las transmisiones de Licencias perpetuas, junto con el justificante de pago, constituirán la prueba que tendrá la Filial Inscrita de todas las Licencias obtenidas en virtud de una Inscripción.
- g. **Adquisiciones, desinversiones y fusiones.** Si el número de Licencias cubiertas por una Inscripción cambia en un porcentaje superior al diez por ciento como resultado de (1) la adquisición de una entidad o división de actividad, (2) la desinversión en una Filial o en una división de actividad de la Filial Inscrita o de cualquiera de sus Filiales, o (3) una fusión, que incluye una fusión con un tercero que tiene un contrato o Inscripción existente, Microsoft colaborará de buena fe con la Filial Inscrita para determinar la forma de acomodar sus nuevas circunstancias en el contexto del presente contrato.

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

- a. **Disposiciones generales.** La Filial Inscrita puede realizar tantas copias de Productos como necesite para distribuir las y ser utilizadas dentro de la Empresa. Las copias deben ser exactas y completas (incluidos los avisos de propiedad intelectual y de marca) y se deben realizar a partir de copias maestras obtenidas de una fuente de suministro aprobada por Microsoft. La Filial Inscrita puede recurrir a un tercero para efectuar estas copias, pero la Filial Inscrita acepta que asume la responsabilidad por las acciones de cualquier tercero. La Filial Inscrita acepta hacer esfuerzos razonables para que sus empleados, representantes y cualquier otra persona que utilicen los Productos sean notificados de que los Productos se han obtenido con Licencia de Microsoft y que están sujetos a los términos de este contrato.
- b. **Copias para formación, evaluación y de seguridad.** Para todos los productos, excepto los Servicios Online, la Filial Inscrita puede (1) utilizar hasta veinte (20) copias gratuitas de cualquier Producto licenciado en una instalación de sus dependencias destinada a la formación sobre ese Producto específico, (2) utilizar hasta diez (10) copias gratuitas de cualquier Producto durante un período de evaluación de sesenta (60) días; y (3) utilizar una copia gratuita de cualquier Producto licenciado como copia de seguridad o de archivo para cada una de sus ubicaciones geográficas. Las pruebas para los Servicios Online pueden estar disponibles si se especifica en los Derechos de Uso.
- c. **Derecho a reemplazar copias.** En algunos casos, se permite reemplazar copias mediante el uso del soporte físico del Producto. Si los Productos de Microsoft se han licenciado (1) a través de un fabricante de equipos originales (OEM), (2) como un Producto empaquetado completo a través de un minorista o (3) en virtud de otro programa de Microsoft, entonces los soportes físicos entregados en virtud de este contrato podrán utilizarse generalmente para crear copias para su uso en lugar de las copias proporcionadas a través de dicha otra fuente. Este derecho depende de lo siguiente:
 - (i) Para cada Producto cuya copia se desee reemplazar, será necesaria una Licencia separada obtenida a través de la otra fuente.

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

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

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

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

4. **Transmisión y cesión de Licencias.**

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

(i) una Filial o

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

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

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

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

5. **Período de vigencia y terminación.**

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

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

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

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

- d. **Modificación o terminación de un Servicio Online por motivos reglamentarios.** Microsoft puede modificar o terminar un Servicio Online en cualquier país o jurisdicción en que existe un requisito u obligación gubernamental actual o futuro que (1) someta a Microsoft a cualquier reglamento o requisito que no se aplica generalmente a empresas que allí operan, (2) plantee una dificultad para que Microsoft siga operando el Servicio Online sin modificación y/o (3) provoque que Microsoft considere que estos términos o el Servicio Online puedan estar en conflicto con dicho requisito u obligación.
- e. **Actualizaciones del Programa:** Microsoft podrá realizar cambios en este programa en virtud de los cuales sea necesario que el Cliente y sus Filiales Inscritas celebren nuevos contratos y nuevas Inscripciones en el momento de la renovación de una Inscripción.

6. Otras Cláusulas Contractuales.

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

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

- b. **Gestión e informes.** La Filial Inscrita debe proporcionar y gestionar los detalles de las cuentas (*por ejemplo*, contactos, pedidos, Licencias, descargas de software) en el sitio web del Centro de Servicios de los Programas de Licencias por Volumen de Microsoft (o en un sitio sucesor) en <https://www.microsoft.com/licensing/servicecenter>. En la fecha de entrada en vigor del presente contrato y cualquier Inscripción, a los contactos identificados por la Filial Inscrita para este fin se les proporcionará acceso a este sitio y estos pueden autorizar a usuarios y contactos adicionales.
- c. **Orden de precedencia.** En caso de conflicto entre cualquiera de los documentos indicados en este contrato que no se resuelva expresamente en los documentos, sus términos regirán en el siguiente orden de prioridad descendente: (1) el Contrato Marco, (2) este Contrato Enterprise, (3) cualquier Inscripción, (4) los Términos de Productos, (5) los Términos de los Servicios Online, (6) pedidos enviados en virtud de este contrato, y (7) cualquier otro documento de este contrato. Los términos existentes en una modificación rigen el documento modificado y cualquier modificación anterior relacionada con el mismo asunto.
- d. **Moneda aplicable.** Los pagos efectuados a Microsoft se realizarán en la moneda aprobada por Microsoft para la ubicación correspondiente.

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

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





Volume Licensing

Inscripción Enterprise (Directa)

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

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

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

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

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

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

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

Términos y Condiciones

1. Definiciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. **Requisitos de pedidos.**

- a. **Requisitos mínimos para pedidos.** La Empresa de la Filial Inscrita debe tener un mínimo de 500 Usuarios Cualificados o Dispositivos Cualificados. El pedido inicial debe incluir al menos 500 Licencias en un grupo de Productos único para los Productos Enterprise o los Servicios Online Enterprise.
 - (i) **Compromiso Enterprise.** La Filial Inscrita debe solicitar suficientes Licencias del grupo de Productos para cada Producto Enterprise solicitado para cubrir todos los Usuarios Cualificados y/o todos los Dispositivos Cualificados. La Filial Inscrita puede optar por mezclar los Productos Enterprise y los Servicios Online Enterprise dentro de un grupo de Productos, siempre que todos los Dispositivos Cualificados que no estén cubiertos por una Licencia solo los utilicen usuarios cubiertos con una Licencia de usuario.
 - (ii) **Solo Servicios Online Enterprise.** Si no se solicita ningún Producto Enterprise, la Filial Inscrita solo debe mantener un mínimo de 500 Licencias de Suscripción para los Servicios Online Enterprise.
- b. **Productos Adicionales.** Cumplidos los requisitos mínimos para pedidos indicados anteriormente, la Filial Inscrita podrá solicitar Productos y Servicios Adicionales.
- c. **Derechos de Uso de los Productos Enterprise.** Para los Productos Enterprise, si una nueva versión de un Producto tiene derechos de uso más restrictivos que la versión que esté vigente al inicio del periodo de vigencia inicial o del periodo de renovación correspondiente de la Inscripción, tales derechos de uso más restrictivos no se aplicarán al uso por parte de la Filial Inscrita durante ese periodo de vigencia de dicho Producto.
- d. **País de uso.** La Filial Inscrita debe especificar en su pedido inicial y en cualquier pedido adicional los países en los que se utilizarán las Licencias.
- e. **Asesor de Software.** Las Filiales Inscritas deben seleccionar y trabajar junto con un Asesor de Software autorizado en la ubicación de la Filial Inscrita. El Asesor de Software prestará asistencia en la elaboración del pedido y lo transmitirá a Microsoft. Microsoft puede efectuar pagos de honorarios a Asesores de Software y a otros terceros autorizados por Microsoft por prestar asistencia a las Filiales Inscritas a cambio de sus servicios de asesoramiento. Los Asesores de Software y otros terceros no tienen autoridad alguna para obligar o imponer a Microsoft ningún tipo de obligación o responsabilidad.
- f. **Agregar Productos.**
 - (i) **Agregar nuevos Productos no solicitados anteriormente.** Los nuevos Productos Enterprise o Servicios Online Enterprise se pueden agregar en cualquier momento al ponerse en contacto con el Gestor de Cuentas de Microsoft o el Asesor de Software. Se pueden utilizar nuevos Productos Adicionales, que no sean Servicios Online, si un

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

- (ii) **Agregar Licencias de Productos solicitados anteriormente.** En cualquier momento se pueden agregar Licencias adicionales para Productos solicitados anteriormente que no sean Servicios en Línea, pero deben incluirse en el siguiente pedido "true up". Las Licencias adicionales para Servicios en Línea deben solicitarse antes del uso, salvo que los Servicios en Línea (1) se identifiquen como elegibles para "true up" en los Términos de Productos o (2) se incluyan como parte de otras Licencias.
- g. Requisitos de "true up".** La Filial Inscrita debe enviar un pedido "true up" anual que dé cuenta de los cambios desde el pedido inicial o el último pedido. En caso de que no haya cambios, debe enviarse una declaración de actualización en lugar de un pedido "true up".
- (i) **Productos Enterprise.** Para los Productos Enterprise, la Filial Inscrita debe determinar el número de Dispositivos Cualificados y de Usuarios Cualificados (si solicita Licencias por usuarios) en el momento de realizar el pedido "true up" y debe solicitar Licencias adicionales para todos los Dispositivos Cualificados y los Usuarios Cualificados que todavía no cuentan con cobertura de las Licencias existentes, incluido cualquier Servicio Online Enterprise.
- (ii) **Productos Adicionales.** En el caso de los Productos Adicionales que se hayan solicitado anteriormente en virtud de esta Inscripción, la Filial Inscrita debe determinar la cantidad máxima de Productos Adicionales utilizada desde el pedido inicial, el último pedido "true up" o la fecha de aniversario anterior, lo que ocurra en último lugar, y enviar un pedido "true up" que dé cuenta de cualquier aumento.
- (iii) **Servicios Online.** En el caso de los Servicios Online identificados como elegibles para "true up" en los Términos de Productos, la Filial Inscrita puede realizar un pedido de reserva para las Licencias adicionales antes de utilizarlas, y el pago se puede aplazar hasta el siguiente pedido "true up". Microsoft proporcionará un informe de las Licencias Reservadas solicitadas y no facturadas aún a la Filial Inscrita y su Asesor de Software. Las Licencias Reservadas se facturarán de forma retroactiva al mes en que se solicitaron.
- (iv) **Reducciones de Licencias de Suscripción.** La Filial Inscrita puede reducir de forma potencial la cantidad de Licencias de Suscripción en la fecha de aniversario de la Inscripción si se permite en los Términos de Productos de la siguiente manera:
- 1) Para las Licencias de Suscripción que forman parte de una compra para toda la Empresa, las Licencias se pueden reducir si la cantidad total de Licencias y Software Assurance para un determinado grupo cumple o excede la cantidad de Dispositivos Cualificados o Usuarios Cualificados (si se solicitan Licencias por usuario) identificados en el Formulario de Selección de Productos e incluye cualquier Dispositivo Cualificado y Usuario Cualificado añadido en cualquier pedido "true up" anterior. Las Licencias de Migración a Edición Superior y Licencias de Suscripción a complementos no se incluyen en este número total.
 - 2) Para los Servicios Online Enterprise de un determinado grupo de Productos que no forman parte de una compra para toda la Empresa, las Licencias se pueden reducir siempre que se mantengan los requisitos mínimos del pedido inicial.
 - 3) Para los Productos Adicionales disponibles como Licencias de Suscripción, la Filial Inscrita puede reducir las Licencias. Si el número de Licencias se reduce a cero, se cancelará el uso de la Filial Inscrita de la Licencia de Suscripción correspondiente.
- Las facturas se ajustarán para reflejar todas las reducciones en las Licencias de Suscripción en la fecha de aniversario de la Inscripción del pedido "true up" y entrarán en vigor a partir de esa fecha.
- (v) **Declaración de actualización.** Se debe enviar una declaración de actualización en lugar de un pedido "true up" si, a partir del pedido inicial o del último pedido "true up",

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

- (vi) **Periodo de pedido "true up"**. Microsoft debe recibir el pedido "true up" o la declaración de actualización entre sesenta (60) y treinta (30) días antes de la fecha de aniversario de cada Inscripción. El pedido "true up" o la declaración de actualización correspondiente al tercer año vence dentro de un periodo de treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración y no se aceptarán reservas de licencias dentro de este periodo de treinta (30) días. La Filial Inscrita debe enviar pedidos "true up" con más frecuencia para dar cuenta de los aumentos en el uso de los Productos, pero igualmente debe remitirse el pedido "true up" anual o la declaración de actualización durante el periodo de pedido anual.
- (vii) **"True up" con demora**. Si el pedido "true up" o la declaración de actualización no se recibe en la fecha de vencimiento, Microsoft facturará a la Filial Inscrita todas las Licencias Reservadas no facturadas anteriormente y las reducciones de Licencias de Suscripción no se podrán notificar hasta la siguiente fecha de aniversario de la Inscripción (o hasta la renovación de la Inscripción, según corresponda).
- h. **Licencias de Migración a Edición Superior**. Para las Licencias elegibles para una migración a edición superior en virtud de esta Inscripción, la Filial Inscrita puede migrar a una edición o conjunto superior de la siguiente manera:
 - (i) Para las Licencias de migración a edición superior incluidas en una Hoja de Precios del Cliente, la Filial Inscrita puede solicitar de acuerdo con el proceso "true up".
 - (ii) Si las Licencias de migración a edición superior no están incluidas en una Hoja de Precios del Cliente, la Filial Inscrita puede migrar a una edición superior inicialmente de acuerdo con el proceso descrito en la sección titulada "Agregar nuevos Productos no solicitados anteriormente", luego, para Licencias de migración a edición superior adicionales, de acuerdo con el proceso de pedido "true up".
- i. **Errores administrativos**. Microsoft puede corregir errores administrativos presentes en esta Inscripción, y en cualquier documento emitido en conjunto o en virtud de la presente Inscripción, al notificar por correo electrónico y en una oportunidad razonable a la Filial Inscrita objeto de la corrección. Los errores administrativos incluyen errores menores y adiciones y omisiones involuntarias. Esta disposición no se aplica a términos sustanciales, como la identidad, la cantidad o el precio de un Producto solicitado.
- j. **Verificación del cumplimiento**. Microsoft puede, a su criterio y cargo, verificar el cumplimiento de esta Inscripción tal como se establece en el Contrato Marco.

3. Precios.

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

4. **Condiciones de pago.**

- a. **Condiciones de pago estándar.** Para el pedido inicial o de renovación, la Filial Inscrita podrá pagar por adelantado u optar por extender sus pagos durante el periodo de Inscripción aplicable. Si se elige fraccionar los pagos, salvo que se indique lo contrario en la Hoja de Precios del Cliente, Microsoft facturará a la Filial Inscrita en tres plazos anuales iguales. El primer plazo se facturará cuando Microsoft acepte esta Inscripción, y los plazos restantes se facturarán en cada fecha de aniversario de la Inscripción posterior. Los pedidos posteriores se facturan después de la aceptación del pedido y la Filial Inscrita puede elegir pagar anualmente o por adelantado los Servicios Online y pagar por adelantado todas las otras Licencias.
- b. **Condiciones de pago ampliadas.** Las condiciones de pago ampliadas son condiciones de pago que permiten pagos mensuales, trimestrales, semestrales o pagos estructurados personalizados, así como también intervalos de pago modificado en condiciones de pago estándar ("Condiciones de Pago Ampliadas"). Según la ubicación de la Filial Inscrita, la Filial Inscrita puede tener la capacidad de solicitar Condiciones de Pago Ampliadas para un pedido.

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

- a. **Disposiciones generales.** En la Fecha de Expiración, la Filial Inscrita deberá solicitar y pagar inmediatamente Licencias de Productos que haya utilizado pero para las que no haya remitido un pedido anteriormente, salvo que se establezca lo contrario en esta Inscripción.
- b. **Opción de renovación.** En la Fecha de Expiración del periodo inicial, la Filial Inscrita puede renovar los Productos y Servicios a través de la renovación de esta Inscripción por un periodo de vigencia adicional de treinta y seis (36) meses o de la firma de una nueva Inscripción. Microsoft debe recibir un Formulario de Renovación, un Formulario de Selección de Productos y un pedido de renovación en la Fecha de Expiración o antes de esta. Microsoft no rechazará ninguna renovación sin motivos razonables. Microsoft podrá realizar cambios en este programa en virtud de los cuales sea necesario que el Cliente y sus Filiales Inscritas celebren nuevos contratos y nuevas Inscripciones en el momento de la renovación.
- c. **Si la Filial Inscrita elige no renovar.**
 - (i) **Software Assurance.** Si la Filial Inscrita elige no renovar Software Assurance para algún Producto en virtud de esta Inscripción, no se permitirá que la Filial Inscrita solicite Software Assurance en el futuro sin adquirir primero una nueva Licencia con Software Assurance.
 - (ii) **Servicios Online elegibles para un Periodo Prorrogado.** Para los Servicios en Línea identificados como elegibles para un Periodo Prorrogado en los Términos de Productos, las siguientes opciones estarán disponibles al final del periodo inicial o del periodo de renovación de la Inscripción.
 - 1) **Periodo Prorrogado.** Si la Filial Inscrita no renueva antes de la Fecha de Expiración, el acceso a los Servicios en Línea continuará automáticamente mes a mes por hasta un año, de acuerdo con los términos de la Inscripción ("Periodo Prorrogado"), a menos que en los Términos de Productos se designe su continuación hasta que una parte los cancele. Durante los primeros doce meses del Periodo Prorrogado, los Servicios en Línea se facturarán mensualmente de acuerdo con el precio publicado en ese momento para el nivel de precios de la Filial Inscrita a partir de la Fecha de Expiración, más un precio administrativo de un 3%. A partir del primer día del treceavo mes del Periodo Prorrogado, los Servicios en Línea que continúen hasta cancelarse se facturarán de acuerdo con el precio publicado en ese momento para el nivel de precios A, más un precio administrativo de un 3%. Durante el Periodo Prorrogado, se aplicarán los Términos de los Productos y Servicios en Línea vigentes en ese momento al uso que haga la Filial Inscrita de estos. Si la Filial Inscrita no desea un Periodo

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

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

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

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

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

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

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

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

Detalles de la Inscripción

1. Empresa de la Filial Insrita.

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

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

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

- La Filial Insrita y todas las Filiales, excluidas las siguientes:

- b. Indique si la Empresa de la Filial Insrita va a incluir a todas las Filiales nuevas adquiridas después del inicio de esta Inscripción: <Elija una opción>

2. Información de contacto.

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

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

Nombre de la entidad (debe ser el nombre de una persona jurídica)*

Nombre de contacto: Nombre* Apellido*

Dirección de correo electrónico de contacto*

Dirección*

Ciudad*

Código postal*

País*

Teléfono
Número de identificación fiscal
** campo obligatorio*

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

Igual que el contacto principal (valor predeterminado si a continuación no se proporciona información, incluso si no está marcada la casilla)

Nombre de contacto: Nombre* Apellido*

Dirección de correo electrónico de contacto*

Dirección*

Localidad*

Código postal*

País*

Teléfono

NIF

Preferencia de idioma. Elija el idioma para las notificaciones. Español

Este contacto es un tercero (no la Filial Inscrita). Advertencia: este contacto recibe información personal del Cliente y de sus Filiales.

** campo obligatorio*

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

Nombre de la entidad

Nombre del contacto administrativo: Nombre* Apellido*

Dirección de correo electrónico del contacto administrativo*

Dirección*

Localidad*

Código postal*

País*

Teléfono

** campo obligatorio*

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

Igual que el contacto para notificaciones y el Administrador en Línea (valor predeterminado si a continuación no se proporciona información, incluso si no está marcada la casilla)

Nombre de contacto: Nombre* Apellido*

Dirección de correo electrónico de contacto*

Teléfono

Este contacto es de una organización de tercero (no la entidad). Advertencia: este contacto recibe información personal de la entidad.

** campo obligatorio*

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

Nombre de la empresa del Asesor de Software*

Dirección (no se aceptan apartados postales)*

Localidad*

Código postal*
País*
Nombre de contacto*
Teléfono
Dirección de correo electrónico de contacto*
** campo obligatorio*

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

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

** campo obligatorio*

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

- f. Si la Filial Inscrita requiere un contacto independiente para cualquiera de lo siguiente, se debe adjuntar el Formulario de Información de Contacto Complementaria. *En otro caso, el contacto para notificaciones y el Administrador en Línea serán los predeterminados.*
- (i) Contacto para notificaciones adicionales
 - (ii) Gestor de Software Assurance
 - (iii) Gestor de las suscripciones
 - (iv) Contacto de Customer Support Manager (CSM)

3. **Financiamiento.**

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



Volume Licensing

Formulario de selección de productos para Inscripción Enterprise e Inscripción Enterprise Subscription

Número de Inscripción
A completar por Microsoft para el periodo de vigencia inicial.
A completar por el Revendedor o Asesor de Software para la renovación o con Inscripción cualificada o Contrato previos

Paso 1. Escriba todos los campos de la siguiente tabla (obligatorios).

Perfil	Dispositivos Cualificados	Usuarios Cualificados	Plataforma de Productos Enterprise	Modelo de Licencia
Enterprise			Elija una opción	Elija una opción
Perfil de Dispositivo (por ejemplo, Centro de Llamadas)			Elija una opción	Elija una opción

Paso 2. Seleccione los Productos y Cantidades que la Filial Inscrita solicitará en su Pedido de Inscripción inicial. La cantidad no puede incluir ninguna Licencia que la Filial Inscrita haya seleccionado para uso futuro opcional o a las que realiza una migración a edición superior dentro del periodo de Inscripción.

Productos	Enterprise Cantidad	Perfil de Dispositivo (por ejemplo, Centro de Llamadas)
Microsoft 365		
USL de Microsoft 365 E3		
Complemento de Microsoft 365 E3		
USL de Microsoft 365 E5		
Complemento de Microsoft 365 E5		
Office Professional Plus		
Office Professional Plus		
Office 365 ProPlus		
Planes de Office 365		
USL de Office 365 (Plan E1)		
USL de Office 365 (Plan E3)		
USL de Office 365 (Plan E5)		
Complemento de Office 365 (Plan E1)		
Complemento de Office 365 (Plan E3)		
Complemento de Office 365 (Plan E5)		
Complemento de Office 365 (Plan E3) sin ProPlus		

Productos	Enterprise Cantidad	Perfil de Dispositivo (por ejemplo, Centro de Llamadas)
Licencia de Acceso Cliente (CAL)		
Elija Core CAL o Enterprise CAL:	<Elija una opción>	<Elija una opción>
Core CAL o Enterprise CAL		
Bridge para Office 365		
Bridge para Enterprise Mobility Suite		
Windows Desktop		
Actualización de Windows 10 Enterprise E3 y LTSB por Dispositivo		
SL de Windows 10 Enterprise E5 por Dispositivo		
SL de Windows 10 Enterprise E3 por Usuario		
SL de Complemento de Windows 10 Enterprise E3 por Usuario		
SL de Windows 10 Enterprise E5 por Usuario		
SL de Complemento de Windows 10 Enterprise E5 por Usuario		
SL de Complemento de Windows 10 Enterprise E5 por Dispositivo		
Windows VDA		
SL de Windows VDA por Usuario		
Microsoft Intune		
USL de Microsoft Intune		
Enterprise Mobility + Security		
Enterprise Mobility + USL de Security E3		
Enterprise Mobility + Complemento de Security E3		
Enterprise Mobility + USL de Security E5		
Enterprise Mobility + Complemento de Security E5		

Paso 3. Establezca el nivel de precios de la Filial Inscrita. A menos que se indique lo contrario en los documentos del contrato asociado, el nivel de precios para cada Grupo/Oferenda de Productos se basa en la cantidad para la asignación del nivel de precios. **NO INCLUYA LICENCIAS CAL NI COMPLEMENTOS DE BRIDGE.**

Grupo de Precios	1	2	3	4
Productos Enterprise	Office Professional Plus + Office 365 ProPlus + Office 365 (Planes E3 y E5) + USL de Microsoft 365	Licencia de Acceso Cliente + Office 365 (Planes E1, E3 y E5) + USL de Microsoft 365	Licencia de Acceso Cliente + Microsoft Intune + USL de Enterprise Mobility and Security + USL de Microsoft 365	Actualización de Windows Enterprise E3 y LTSB + Windows Enterprise E5 + USL de Win E3/E5 + Win E3/E5 por Dispositivo + Windows VDA + SL de Windows Enterprise E3 por Usuario + SL de Windows Enterprise E5 por Usuario + USL de Windows VDA por Usuario + USL de Microsoft 365
Cantidad				

Grupo/Oferita de Productos	Nivel de Precios
Productos Enterprise y USL de Servicios en Línea Enterprise: A menos que se indique lo contrario en los documentos del contrato asociado, el Nivel de Precios se establece con la cantidad más alta de los Grupos 1 a 4.	
Grupo de Aplicaciones de Productos Adicionales: A menos que se indique lo contrario en los documentos del contrato asociado, el Nivel de Precios se establece con la cantidad del Grupo 1.	
Grupo de Servidores de Productos Adicionales: A menos que se indique lo contrario en los documentos del contrato asociado, el Nivel de Precios se establece con la cantidad más alta del Grupo 2 o 3.	
Grupo de Sistemas de Productos Adicionales: A menos que se indique lo contrario en los documentos del contrato asociado, el Nivel de Precios se establece con la cantidad del Grupo 4.	

Cantidad de Licencias y Software Assurance para la Asignación del Nivel de Precios:

Cantidad de Licencias y Software Assurance	Nivel de Precios
2.399 y menos	A
de 2.400 a 5.999	B
de 6.000 a 14.999	C
15.000 y más	D

Notas:

- Es posible que los Servicios en Línea Enterprise no estén disponibles en todas las ubicaciones. Consulte los Términos de Productos para obtener una lista de ubicaciones donde estos se pueden adquirir.
- Si la Filial Inscrita no solicita ningún Producto Enterprise o Servicio en Línea Enterprise asociado a un grupo de Productos aplicable, el nivel de precios correspondiente a los Productos Adicionales de ese mismo grupo será el nivel de precios "A" durante todo el periodo de Inscripción.

3. A menos que se indique lo contrario en los documentos del Contrato asociado, la selección de la Licencia CAL deberá ser la misma en toda la Empresa para cada Perfil.

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





Volume Licensing

Inscripción Enterprise Subscription (Directa) **Government** Número de Inscripción
Enterprise Subscription
A completar por MicrosoftNúmero de la Inscripción
anterior
A completar por el Asesor de
Software o el Gestor de
Cuentas de Microsoft**Esta inscripción no será válida si no se adjunta a un formulario de firma.**

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

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

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

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

Inscripciones anteriores. Si se está renovando Licencias de Suscripción a partir de otra Inscripción o contrato, el número de Inscripción o contrato previos se debe identificar en la casilla correspondiente arriba. Si se está renovando a partir de varios contratos o Inscripciones anteriores o se están transmitiendo detalles de Software Assurance o MSDN, se debe utilizar el formulario de Inscripción o Contrato anterior.

Términos y Condiciones

1. Definiciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

"Licencia de Suscripción" es, a efectos de la presente Inscripción, una licencia por un periodo de vigencia fijo que expira cuando la Inscripción expira o termina, a menos que se ejerza la opción de compra completa. Toda Licencia solicitada en virtud de esta Inscripción es una Licencia de Suscripción, aunque se haya designado de otro modo en la Hoja de Precios del Cliente o el pedido de adquisición.

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

2. **Requisitos de pedidos.**

- a. **Requisitos mínimos para pedidos.** La Empresa de la Filial Inscrita debe tener un mínimo de 500 Usuarios Cualificados o Dispositivos Cualificados. El pedido inicial debe incluir al menos 500 Licencias de Suscripción en un grupo de Productos único para los Productos Enterprise o los Servicios Online Enterprise.
 - (i) **Compromiso Enterprise.** La Filial Inscrita debe solicitar suficientes Licencias del grupo de Productos para cada Producto Enterprise solicitado para cubrir todos los Usuarios Cualificados y/o todos los Dispositivos Cualificados. La Filial Inscrita puede optar por mezclar los Productos Enterprise y los Servicios Online Enterprise dentro de un grupo de Productos, siempre que todos los Dispositivos Cualificados que no estén cubiertos por una Licencia solo los utilicen usuarios cubiertos con una Licencia de usuario.
 - (ii) **Solo Servicios Online Enterprise.** Si no se solicita ningún Producto Enterprise, la Filial Inscrita solo debe mantener un mínimo de 500 Licencias de Suscripción para los Servicios Online Enterprise.
- b. **Productos Adicionales.** Cumplidos los requisitos mínimos para pedidos indicados anteriormente, la Filial Inscrita podrá solicitar Productos y Servicios Adicionales.
- c. **Derechos de Uso de los Productos Enterprise.** Para los Productos Enterprise, si una nueva versión de un Producto tiene derechos de uso más restrictivos que la versión que esté vigente al inicio del periodo de vigencia inicial o del periodo de renovación correspondiente de la Inscripción, tales derechos de uso más restrictivos no se aplicarán al uso por parte de la Filial Inscrita durante el periodo de vigencia de dicho Producto.
- d. **País de uso.** La Filial Inscrita debe especificar en su pedido inicial y en cualquier pedido adicional los países en los que se utilizarán las Licencias.
- e. **Asesor de Software.** Las Filiales Inscritas deben seleccionar y trabajar junto con un Asesor de Software autorizado en la ubicación de la Filial Inscrita. El Asesor de Software prestará asistencia en la elaboración del pedido y lo transmitirá a Microsoft. Microsoft puede efectuar pagos de honorarios a Asesores de Software y a otros terceros autorizados por Microsoft por prestar asistencia a las Filiales Inscritas a cambio de sus servicios de asesoramiento. Los Asesores de Software y otros terceros no tienen autoridad alguna para obligar o imponer a Microsoft ningún tipo de obligación o responsabilidad.
- f. **Agregar Productos.**
 - (i) **Agregar nuevos Productos no solicitados anteriormente.** Los nuevos Productos Enterprise o Servicios Online Enterprise se pueden agregar en cualquier momento al ponerse en contacto con el Gestor de Cuentas de Microsoft o el Asesor de Software. Se pueden utilizar nuevos Productos Adicionales, que no sean Servicios Online, si un pedido se realiza en el mes en que el Producto se utilizó por primera vez. Para los Productos Adicionales que sean Servicios Online, se requiere un pedido inicial para el Servicio Online antes de su uso.

- (ii) **Agregar Licencias de Productos solicitados anteriormente.** Se pueden utilizar cantidades adicionales de Productos Adicionales que no sean Servicios en Línea en cualquier momento, siempre que se realice un pedido en el mes en que el Producto se utilizó por primera vez. Las Licencias Adicionales para Servicios en Línea deben solicitarse antes del uso, salvo que los Servicios en Línea (1) se identifiquen como elegibles para el proceso de pedido anual en los Términos de Productos o (2) se incluyan como parte de otras Licencias.
- g. Requisitos de pedidos anuales.** La Filial Inscrita debe enviar un pedido anual que dé cuenta de los cambios desde el pedido inicial o el último pedido anual.
- (i) **Productos Enterprise.** Para los Productos Enterprise, la Filial Inscrita debe determinar el número de Dispositivos Cualificados y de Usuarios Cualificados (si solicita Licencias por usuarios) en el momento de realizar el pedido anual y debe solicitar Licencias adicionales para todos los Dispositivos Cualificados y los Usuarios Cualificados que todavía no cuentan con cobertura de las Licencias existentes, incluido cualquier Servicio Online Enterprise.
- (ii) **Productos Adicionales.** Para los Productos Adicionales que se han solicitado previamente en virtud de esta Inscripción, la Filial Inscrita debe solicitar Licencias para todas las cantidades utilizadas que no estén cubiertas por las Licencias existentes.
- (iii) **Servicios Online.** En el caso de los Servicios Online identificados como elegibles para pedidos anuales en los Términos de Productos, la Filial Inscrita puede realizar un pedido de reserva de las Licencias adicionales antes de utilizarlas, y el pago se puede aplazar hasta el siguiente pedido anual. Microsoft proporcionará un informe de las Licencias Reservadas solicitadas y no facturadas aún a la Filial Inscrita y su Asesor de Software. Las Licencias Reservadas se facturarán de forma retroactiva hasta el mes en que se solicitaron, así como de forma proactiva para el año siguiente (si corresponde).
- (iv) **Reducciones de Licencias de Suscripción.** La Filial Inscrita puede reducir de forma potencial la cantidad de Licencias de Suscripción en la fecha de aniversario de la inscripción de la siguiente manera:
- 1) Para los Servicios Online Enterprise y los Productos Enterprise, se pueden reducir las Licencias, siempre que se mantengan los requisitos mínimos del pedido inicial.
 - 2) Para los Productos Adicionales, la Filial Inscrita puede reducir las Licencias. Si el número de Licencias se reduce a cero, se cancelará el uso de la Filial Inscrita de la Licencia de Suscripción correspondiente.
- (v) **Licencias por dispositivos y Licencias por usuarios.** En cada fecha de aniversario de la Inscripción, si la Filial Inscrita solicitó Licencias por dispositivos el año anterior, puede solicitar Licencias por usuarios en su lugar, o viceversa, siempre que el Producto esté disponible para dispositivo y usuario en los Derechos de Uso.
- (vi) **Periodo de pedido anual.** Microsoft debe recibir el pedido anual entre sesenta (60) y treinta (30) días antes de la fecha de aniversario de la Inscripción. El pedido anual correspondiente al tercer aniversario vence dentro de un periodo de treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración y no se aceptarán reservas de licencias dentro de este periodo de treinta (30) días. La Filial Inscrita puede realizar pedidos con más frecuencia que en cada fecha de aniversario de la Inscripción, excepto para las reducciones de Licencia de Suscripción.
- (vii) **Pedidos anuales con demora.** Si el pedido anual no se recibe en la fecha de vencimiento:
- 1) Microsoft facturará a la Filial Inscrita para el año siguiente por (1) la cantidad de Licencias de Suscripción solicitadas en el año anterior y (2) las Licencias Reservadas en exceso con respecto a la cantidad facturada anteriormente.

2) las reducciones de Licencia no se pueden notificar hasta la siguiente fecha de aniversario de la Inscripción (o en la renovación de la Inscripción, según corresponda).

- h. Licencias de Migración a Edición Superior.** Para las Licencias elegibles para una migración a edición superior en virtud de esta Inscripción, la Filial Inscrita puede migrar a una edición o conjunto superior de la siguiente manera:
- (i) Para los Productos Enterprise y los Servicios Online elegibles para el proceso de pedido anual, si las Licencias de migración a edición superior se incluyen en una Hoja de Precios del Cliente, la Filial Inscrita puede solicitar un pedido de acuerdo con el proceso de pedido anual.
 - (ii) Para los Productos Adicionales (y Productos Enterprise y Servicios en Línea elegibles para el proceso de pedido anual, pero no incluidos en una Hoja de Precios del Cliente), la Filial Inscrita puede migrar a una edición superior de acuerdo con el proceso que se describe en la sección titulada "Agregar Licencias de Productos solicitados anteriormente".
- i. Opción de compra completa.** La Filial Inscrita puede realizar la compra completa de Licencias de Suscripción adquiridas en virtud de esta Inscripción para Productos que no sean Servicios en Línea (si se permite) y adquirir Licencias perpetuas para la versión más reciente del Producto a partir de la Fecha de Expiración realizando un pedido para dichas Licencias al precio de compra completa indicado en la Hoja de Precios del Cliente. Microsoft debe recibir el pedido de compra completa como máximo treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración. La Fecha de Expiración será la fecha de factura para el pedido de compra completa. El pedido de compra completa debe incluir Licencias de Suscripción de: (1) Dispositivos Cualificados y Usuarios Cualificados agregados durante el último año del periodo de Inscripción; y (2) cualquier Producto Adicional que utilice la Filial Inscrita para el cual aún no haya realizado un pedido; y (3) cualquiera de las siguientes (o ambas):
- (i) para todos los Productos Enterprise que permiten la compra completa, la cantidad de Licencias perpetuas equivalente al número total de Dispositivos Cualificados o Usuarios Cualificados actuales de la Filial Inscrita para tales Productos; y/o
 - (ii) para los Productos Adicionales, la cantidad de Licencias perpetuas que la Filial Inscrita elija obtener.
- j. Errores administrativos.** Microsoft puede corregir errores administrativos presentes en esta Inscripción, y en cualquier documento emitido en conjunto o en virtud de la presente Inscripción, al notificar por correo electrónico y en una oportunidad razonable a la Filial Inscrita objeto de la corrección. Los errores administrativos incluyen errores menores y adiciones y omisiones involuntarias. Esta disposición no se aplica a términos sustanciales, como la identidad, la cantidad o el precio de un Producto solicitado.
- k. Verificación del cumplimiento.** Microsoft puede, a su criterio y cargo, verificar el cumplimiento de esta Inscripción tal como se establece en el Contrato Marco.

3. Precios.

- a. Niveles de precios.** Cada Producto se cede a un grupo de Productos como se muestra en los Términos de Productos. Los niveles de precios (A, B, C o D) se establecen de manera independiente para cada grupo. Los niveles de precios para los grupos de Productos aplicables se establecen en el Formulario de Selección de Productos.
- b. Establecimiento de precios.** Salvo por los Servicios en Línea designados en los Términos de Productos como exentos de precios fijos, los precios de la Filial Inscrita para cada Producto o Servicio solicitado se corregirán durante el periodo inicial o de renovación de la Inscripción, siempre y cuando la Filial Inscrita califique para tener el mismo nivel de precios durante todo el periodo de vigencia. Los precios y los niveles de precios se restablecerán al principio del periodo de renovación. Si la Filial Inscrita califica para un nivel de precios diferente durante el periodo inicial o de renovación correspondiente, Microsoft podrá establecer, a su discreción, un nuevo nivel de precios

Términos de los Productos y Servicios en Línea vigentes en ese momento al uso que haga la Filial Inscrita de estos. Si la Filial Inscrita no desea un Periodo Prorrogado, debe enviar una solicitud a Microsoft al menos treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración.

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

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

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

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

(i) La Filial Inscrita puede obtener Licencias perpetuas como se describe en la sección titulada "Opción de compra completa", siempre que Microsoft reciba el pedido de compra completa para esas Licencias dentro de sesenta (60) días después de que la Filial Inscrita proporcione la notificación de terminación.

(ii) Cuando no se ejerza la opción de compra completa, en caso de incumplimiento por parte de Microsoft, la Filial Inscrita recibirá un crédito por cualquier importe pagado por adelantado que se aplicaría después de la fecha de terminación.

Detalles de la Inscripción

1. Empresa de la Filial Insrita.

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

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

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

- La Filial Insrita y todas las Filiales, excluidas las siguientes:

- b. Indique si la Empresa de la Filial Insrita va a incluir a todas las Filiales nuevas adquiridas después del inicio de esta Inscripción: <Elija una opción>

2. Información de contacto.

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

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

Nombre de la entidad (debe ser el nombre de una persona jurídica)*

Nombre de contacto: Nombre* Apellido*

Dirección de correo electrónico de contacto*

Dirección*

Localidad*

Código postal*

País*

Teléfono
Número de identificación fiscal
** campo obligatorio*

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

Igual que el contacto principal (valor predeterminado si a continuación no se proporciona información, incluso si no está marcada la casilla)

Nombre de contacto: Nombre* Apellido*

Dirección de correo electrónico de contacto*

Dirección*

Localidad*

Código postal*

País*

Teléfono

NIF

Preferencia de idioma. Elija el idioma para las notificaciones. Español

Este contacto es un tercero (no la Filial Inscrita). Advertencia: este contacto recibe información personal del Cliente y de sus Filiales.

** campo obligatorio*

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

Nombre de la entidad

Nombre del contacto administrativo: Nombre* Apellido*

Dirección de correo electrónico del contacto administrativo*

Dirección*

Localidad*

Código postal*

País*

Teléfono

** campo obligatorio*

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

Igual que el contacto para notificaciones y el Administrador en Línea (valor predeterminado si a continuación no se proporciona información, incluso si no está marcada la casilla)

Nombre de contacto: Nombre* Apellido*

Dirección de correo electrónico de contacto*

Teléfono

Este contacto es de una organización de tercero (no la entidad). Advertencia: este contacto recibe información personal de la entidad.

** campo obligatorio*

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

Nombre de la empresa del Asesor de Software*

Dirección (no se aceptan apartados postales)*

Localidad*

Código postal*
País*
Nombre de contacto*
Teléfono
Dirección de correo electrónico de contacto*
* campo obligatorio

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

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

* campo obligatorio

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

- f. Si la Filial Inscrita requiere un contacto independiente para cualquiera de lo siguiente, se debe adjuntar el Formulario de Información de Contacto Complementaria. *En otro caso, el contacto para notificaciones y el Administrador en Línea serán los predeterminados.*
- (i) Contacto para notificaciones adicionales
 - (ii) Gestor de Software Assurance
 - (iii) Gestor de las suscripciones
 - (iv) Contacto de Customer Support Manager (CSM)

3. **Financiamiento.**

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



Volume Licensing

Formulario de selección de productos para Inscripción Enterprise e Inscripción Enterprise Subscription

Número de Inscripción
A completar por Microsoft para el periodo de vigencia inicial.
A completar por el Revendedor o Asesor de Software para la renovación o con Inscripción cualificada o Contrato previos

Paso 1. Escriba todos los campos de la siguiente tabla (obligatorios).

Perfil	Dispositivos Cualificados	Usuarios Cualificados	Plataforma de Productos Enterprise	Modelo de Licencia
Enterprise			Elija una opción	Elija una opción
Perfil de Dispositivo (por ejemplo, Centro de Llamadas)			Elija una opción	Elija una opción

Paso 2. Seleccione los Productos y Cantidades que la Filial Inscrita solicitará en su Pedido de Inscripción inicial. La cantidad no puede incluir ninguna Licencia que la Filial Inscrita haya seleccionado para uso futuro opcional o a las que realiza una migración a edición superior dentro del periodo de Inscripción.

Productos	Enterprise Cantidad	Perfil de Dispositivo (por ejemplo, Centro de Llamadas)
Microsoft 365		
USL de Microsoft 365 E3		
Complemento de Microsoft 365 E3		
USL de Microsoft 365 E5		
Complemento de Microsoft 365 E5		
Office Professional Plus		
Office Professional Plus		
Office 365 ProPlus		
Planes de Office 365		
USL de Office 365 (Plan E1)		
USL de Office 365 (Plan E3)		
USL de Office 365 (Plan E5)		
Complemento de Office 365 (Plan E1)		
Complemento de Office 365 (Plan E3)		
Complemento de Office 365 (Plan E5)		
Complemento de Office 365 (Plan E3) sin ProPlus		

Productos	Enterprise Cantidad	Perfil de Dispositivo (por ejemplo, Centro de Llamadas)
Licencia de Acceso Cliente (CAL)		
Elija Core CAL o Enterprise CAL:	<Elija una opción>	<Elija una opción>
Core CAL o Enterprise CAL		
Bridge para Office 365		
Bridge para Enterprise Mobility Suite		
Windows Desktop		
Actualización de Windows 10 Enterprise E3 y LTSB por Dispositivo		
SL de Windows 10 Enterprise E5 por Dispositivo		
SL de Windows 10 Enterprise E3 por Usuario		
SL de Complemento de Windows 10 Enterprise E3 por Usuario		
SL de Windows 10 Enterprise E5 por Usuario		
SL de Complemento de Windows 10 Enterprise E5 por Usuario		
SL de Complemento de Windows 10 Enterprise E5 por Dispositivo		
Windows VDA		
SL de Windows VDA por Usuario		
Microsoft Intune		
USL de Microsoft Intune		
Enterprise Mobility + Security		
Enterprise Mobility + USL de Security E3		
Enterprise Mobility + Complemento de Security E3		
Enterprise Mobility + USL de Security E5		
Enterprise Mobility + Complemento de Security E5		

Paso 3. Establezca el nivel de precios de la Filial Inscrita. A menos que se indique lo contrario en los documentos del contrato asociado, el nivel de precios para cada Grupo/Ofertra de Productos se basa en la cantidad para la asignación del nivel de precios. **NO INCLUYA LICENCIAS CAL NI COMPLEMENTOS DE BRIDGE.**

Grupo de Precios	1	2	3	4
Productos Enterprise	Office Professional Plus + Office 365 ProPlus + Office 365 (Planes E3 y E5) + USL de Microsoft 365	Licencia de Acceso Cliente + Office 365 (Planes E1, E3 y E5) + USL de Microsoft 365	Licencia de Acceso Cliente + Microsoft Intune + USL de Enterprise Mobility and Security + USL de Microsoft 365	Actualización de Windows Enterprise E3 y LTSB + Windows Enterprise E5 + USL de Win E3/E5 + Win E3/E5 por Dispositivo + Windows VDA + SL de Windows Enterprise E3 por Usuario + SL de Windows Enterprise E5 por Usuario + USL de Windows VDA por Usuario + USL de Microsoft 365
Cantidad				

Grupo/Oferente de Productos	Nivel de Precios
Productos Enterprise y USL de Servicios en Línea Enterprise: A menos que se indique lo contrario en los documentos del contrato asociado, el Nivel de Precios se establece con la cantidad más alta de los Grupos 1 a 4.	
Grupo de Aplicaciones de Productos Adicionales: A menos que se indique lo contrario en los documentos del contrato asociado, el Nivel de Precios se establece con la cantidad del Grupo 1.	
Grupo de Servidores de Productos Adicionales: A menos que se indique lo contrario en los documentos del contrato asociado, el Nivel de Precios se establece con la cantidad más alta del Grupo 2 o 3.	
Grupo de Sistemas de Productos Adicionales: A menos que se indique lo contrario en los documentos del contrato asociado, el Nivel de Precios se establece con la cantidad del Grupo 4.	

Cantidad de Licencias y Software Assurance para la Asignación del Nivel de Precios:

Cantidad de Licencias y Software Assurance	Nivel de Precios
2.399 y menos	A
de 2.400 a 5.999	B
de 6.000 a 14.999	C
15.000 y más	D

Notas:

- Es posible que los Servicios en Línea Enterprise no estén disponibles en todas las ubicaciones. Consulte los Términos de Productos para obtener una lista de ubicaciones donde estos se pueden adquirir.
- Si la Filial Inscrita no solicita ningún Producto Enterprise o Servicio en Línea Enterprise asociado a un grupo de Productos aplicable, el nivel de precios correspondiente a los Productos Adicionales de ese mismo grupo será el nivel de precios "A" durante todo el periodo de Inscripción.

3. A menos que se indique lo contrario en los documentos del Contrato asociado, la selección de la Licencia CAL deberá ser la misma en toda la Empresa para cada Perfil.

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





Volume Licensing

Inscripción para servidor y nube (Directa)

Government Número de Inscripción para
servidor y nube
A completar por MicrosoftNúmero de la Inscripción
anterior
A completar por el Asesor de
Software o el Gestor de Cuentas
de Microsoft

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

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

Esta Inscripción está compuesta por: (1) estos términos y condiciones, (2) los términos del Contrato Enterprise identificados en el formulario de firma, (3) los términos del Contrato Marco de Negocio de Microsoft o Microsoft Business and Services Agreement ("Contrato Marco") identificados en el formulario de firma, (4) el Formulario de Selección de Productos, (5) la Hoja de Precios del Cliente, (6) los Términos de Productos, (7) los Términos de Servicios Online, (8) cualquier Formulario de Información de Contacto Complementaria o Formulario de Inscripciones o Contratos Anteriores que pueda ser necesario, (9) los Términos y Condiciones Complementarios de los Servicios Online si el Contrato Marco del Cliente es una versión 2009 o anterior y la Filial Inscrita está solicitando Servicios Online, y (10) cualquier pedido remitido en virtud de esta Inscripción. Al celebrar esta Inscripción, la Filial Inscrita acepta estar obligada por los términos y condiciones del Contrato Enterprise y el Contrato Marco. Si esta Inscripción se celebra en virtud de un Contrato Enterprise versión 2009 o anterior, los términos y condiciones de esta Inscripción sustituyen cualquier término o condición del Contrato Enterprise que entre en conflicto con respecto a los Productos licenciados en virtud de la misma.

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

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

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

Términos y Condiciones

1. Definiciones.

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

"Producto Adicional" es cualquier Producto identificado como tal en los Términos de Productos, excluido cualquier Producto de Servidor y Herramientas, que la Filial Inscrita ha elegido en virtud de esta Inscripción.

"Contratos de Línea Base" son todos los contratos de licencia de Microsoft, incluidos sin limitación, los contratos de licencias por volumen, las licencias de OEM y las licencias de minorista, en virtud de las cuales cualquier Filial de la Empresa utiliza los Productos de Servidor y Herramientas seleccionados. Los Contratos de Línea Base no incluyen Contratos de Licencia de Services Provider ni Contratos de Licencia y Distribución con Sujeción a Royalty con Proveedores de Software Independientes en virtud de los cuales la Empresa tiene el derecho a proporcionar servicios de software o soluciones unificadas a usuarios finales que no son filiales.

"Licencias Base" son, colectivamente, las Licencias Base Existentes y las Nuevas Licencias Base.

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

"Licencias Base Existentes" son todas las Licencias que utiliza una Filial en la Empresa para los Productos de Servidor y Herramientas seleccionados que se obtuvieron en virtud de un Contrato Base antes de esta Inscripción.

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

"Nuevas Licencias Base" son la cantidad de Licencias para Productos de Servidor y Herramientas solicitados en virtud de la presente Inscripción en exceso con respecto a las Licencias Base Existentes.

"Familia de Productos" o "Familia" es el grupo de Productos designados como una Familia de Productos en el Formulario de Selección de Productos.

"Formulario de Selección de Productos" es el documento proporcionado por Microsoft que (1) identifica todas las Licencias Base, (2) define las Familias de Productos, (3) establece los niveles de precios de la Filial Inscrita para cada grupo de Productos y (4) especifica la cantidad mínima de Licencias que se deben solicitar para ser susceptible de optar a esta Inscripción.

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

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

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

"Producto de Servidor y Herramientas" es cualquier Producto identificado como tal en el Formulario de Selección de Productos y elegido por la Filial Inscrita para ser incluido en virtud de esta Inscripción.

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

2. **Derechos de Uso.**

La Filial Inscrita y su Empresa pueden descargar, instalar y utilizar Productos de Software, así como acceder y utilizar los Servicios en Línea solicitados en virtud de esta Inscripción sujeto a los términos de esta Inscripción, los Derechos de Uso aplicables y los Términos de Productos. Además de los términos de los derechos de uso aplicables del Contrato Enterprise, se aplican los siguientes términos a esta Inscripción:

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

3. **Requisitos de pedidos.**

a. **Requisitos mínimos para pedidos.**

(i) **Productos de Servidor y Herramientas.**

- 1) **Licencias Base Existentes.** Cuando solicite un Producto de Servidor y Herramientas que no sea de Microsoft Azure, la Filial Inscrita debe identificar todas las Licencias de Línea Base Existentes para la Familia de Productos de Servidor y Herramientas correspondiente. Las Licencias perpetuas de propiedad de la Empresa, pero no identificadas como Licencias de Línea Base Existentes en la Familia de Productos correspondiente al comienzo de esta Inscripción no se pueden utilizar durante este periodo de Inscripción.
- 2) **Pedido inicial.** El pedido inicial de la Filial Inscrita debe cumplir los requisitos mínimos de adquisición para una Familia de Productos, como mínimo. Para cada Familia de Productos correspondiente, a excepción de Microsoft Azure, el pedido inicial también debe incluir lo siguiente:
 - A. Software Assurance de todas las Licencias Base Existentes perpetuas que hayan estado cubiertas de forma continua por Software Assurance;
 - B. Una Licencia con Software Assurance o Licencia de Suscripción para cada Licencia de Línea Base Existente que no haya estado cubierta de forma continua por Software Assurance; y
 - C. Una Licencia con Software Assurance o Licencias de Suscripción para todas las Nuevas Licencias de Línea Base.
- 3) **Efecto de la cobertura de las Licencias de Suscripción en las Licencias Base Existentes.** Si la Filial Inscrita solicita Licencias de Suscripción para cualquier Licencia Base Existente, las siguientes disposiciones se aplicarán en tanto dure esta Inscripción, no obstante cualquier disposición en sentido contrario en los Contratos Base:
 - A. Los derechos de uso para esas Licencias Base Existentes serán sustituidos y reemplazados por los derechos de uso de las Licencias de Suscripción.
 - B. Las Licencias Base Existentes no se podrán transmitir.
 - C. La Filial Inscrita y sus Filiales debe seguir cumpliendo sus obligaciones en virtud de sus Contratos Base, incluidas, entre otras, pagar cualquier Licencia Base Existente.
 - D. Cuando esta Inscripción expire o termine, la Filial Inscrita o sus Filiales, según corresponda, tendrán los derechos en virtud de los Contratos Base que tenía a partir de la fecha de entrada en vigor de esta Inscripción, a menos que ejerza su opción de compra completa tal como se dispone en esta Inscripción.

- b. Productos Adicionales.** Cumplidos los requisitos mínimos para pedidos indicados anteriormente, la Filial Inscrita podrá solicitar Productos y Servicios Adicionales.
- c. País de uso.** La Filial Inscrita debe especificar en su pedido inicial y en cualquier pedido posterior los países en los que se utilizarán las Licencias.
- d. Asesor de Software.** La Filial Inscrita debe seleccionar y trabajar junto con un Asesor de Software autorizado en la ubicación de la Filial Inscrita. El Asesor de Software o un Gestor de Cuentas de Microsoft, según corresponda, prestarán asistencia en la elaboración del pedido y lo transmitirá a Microsoft. Microsoft puede efectuar pagos de honorarios a Asesores de Software y a otros terceros autorizados por Microsoft por prestar asistencia a las Filiales Inscritas a cambio de sus servicios de asesoramiento. Los Asesores de Software y otros terceros no tienen autoridad alguna para obligar o imponer a Microsoft ningún tipo de obligación o responsabilidad.
- e. Agregar Productos.**
- (i) Agregar nuevos Productos no solicitados anteriormente.**
- 1) Para agregar nuevos Productos de Servidor y Herramientas, se puede poner en contacto con el Gestor de Cuentas de Microsoft o el Asesor de Software.
 - 2) Pueden agregarse en cualquier momento Productos de Servidor y Herramientas nuevos incluidos en una Familia de Productos solicitada anteriormente, pero deben incluirse en el siguiente pedido "true up" anual.
 - 3) Se pueden realizar pedidos de nuevos Productos Adicionales, que no sean Servicios en Línea, en el mes en que el Producto Adicional se utilizó por primera vez.
 - 4) Las Licencias de Suscripción para nuevos Servicios en Línea que no sean Servicios de Microsoft Azure deben solicitarse antes del uso.
 - 5) Se pueden agregar Servicios de Microsoft Azure tal como se dispone en los Términos de Productos.
- (ii) Agregar Licencias de Productos solicitados anteriormente.**
- 1) Se pueden agregar en cualquier momento Licencias adicionales para los Productos solicitados anteriormente, pero deben incluirse en el siguiente pedido "true up" anual.
 - 2) Las Licencias de Suscripción adicionales para Servicios en Línea deben solicitarse antes del uso, salvo que los Servicios en Línea (1) se identifiquen como elegibles para "true up" en los Términos de Productos o (2) se incluyan como parte de otras Licencias.
- f. Requisitos de "true up".** La Filial Inscrita debe enviar un pedido "true up" anual que dé cuenta de los cambios desde el pedido inicial o el último pedido. En caso de que no haya cambios, debe enviarse una declaración de actualización en lugar de un pedido "true up".
- (i) Periodo de pedido anual.** Microsoft debe recibir un pedido "true up" o una declaración de actualización entre sesenta (60) y treinta (30) días antes de la fecha de aniversario de cada Inscripción. El pedido "true up" o la declaración de actualización del tercer año vence dentro de un periodo de treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración. La Filial Inscrita debe enviar pedidos "true up" con más frecuencia para dar cuenta de los aumentos en el uso de los Productos, pero Microsoft debe recibir igualmente un pedido "true up" o una declaración de actualización anual durante el periodo de pedido anual.
- (ii) Pedido "true up".** La Filial Inscrita debe determinar la cantidad máxima de Productos utilizados desde el pedido inicial, el último pedido "true up" o la fecha de aniversario anterior, lo que ocurra en último lugar, y enviar un pedido "true up" que dé cuenta de cualquier aumento. En el caso de las Licencias de Suscripción para Productos que no sean Servicios Online, el pedido "true up" debe indicar las fechas de uso inicial para cada Licencia de Suscripción adicional solicitada. En el caso de los Servicios Online identificados como elegibles para "true up" en los Términos de

Productos, la Filial Inscrita puede realizar un pedido de reserva para las Licencias adicionales antes de utilizarlas, y el pago se puede aplazar hasta el siguiente pedido "true up". Microsoft proporcionará un informe de las Licencias Reservadas solicitadas y no facturadas aún a la Filial Inscrita y su Asesor de Software. Las Licencias Reservadas se facturarán de forma retroactiva al mes en que se solicitaron.

(iii) Declaración de actualización. Se debe enviar una declaración de actualización si no se han realizado cambios en la cantidad de Productos utilizados en la Empresa de la Filial Inscrita desde el pedido inicial, el último pedido "true up" o la fecha de aniversario anterior, lo que ocurra en último lugar. Esta declaración de actualización debe estar firmada por un representante autorizado de la Filial Inscrita.

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

- 1) Para los Productos de Servidor y Herramientas disponibles como Licencias de Suscripción, las Licencias se pueden reducir solo en la medida que se mantengan los requisitos mínimos de pedidos. Si se reducen las Licencias de Suscripción que cubren las Licencias de Línea Base Existentes, la Filial Inscrita no podrá utilizar ni transmitir estas Licencias de Línea Base Existentes durante el resto del periodo.
- 2) Para los Servicios en Línea disponibles como Licencias de Suscripción de Productos Adicionales, la Filial Inscrita puede reducir las Licencias. Si el número de Licencias se reduce a cero, se cancelará la Licencia de Suscripción correspondiente.

Las Licencias de Suscripción agregadas después del pedido inicial no se pueden reducir en la fecha de aniversario inmediatamente posterior al pedido, sino que deben mantenerse en vigor como mínimo hasta la siguiente fecha de aniversario. Sin perjuicio de lo anterior, el Compromiso Monetario de Microsoft Azure agregado después del pedido inicial se puede reducir en cualquier fecha de aniversario. Las facturas se ajustarán para reflejar todas las reducciones en las Licencias de Suscripción y entrarán en vigor en la fecha de aniversario de la Inscripción.

(v) Pedido "true up" con demora. Si el pedido "true up" anual no se recibe en la fecha de vencimiento:

- 1) Microsoft facturará a la Filial Inscrita para el año siguiente por la cantidad de Licencias de Suscripción solicitadas en el año anterior; sin embargo, dicha factura no constituirá una renuncia al requisito de pedido anual; y
- 2) Las reducciones de la Licencia de Suscripción no entrarán en vigor hasta la siguiente fecha de aniversario de la Inscripción (o en la renovación de la Inscripción, según corresponda); y
- 3) Microsoft facturará a la Filial Inscrita por todas las Licencias Reservadas que no se facturaron anteriormente.

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

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

h. Errores administrativos. Microsoft puede corregir errores administrativos presentes en esta Inscripción, y en cualquier documento emitido en conjunto o en virtud de la presente

Inscripción, al notificar por correo electrónico y en una oportunidad razonable a la Filial Inscrita objeto de la corrección. Los errores administrativos incluyen errores menores y adiciones y omisiones involuntarias. Esta disposición no se aplica a términos sustanciales, como la identidad, la cantidad o el precio de un Producto solicitado.

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

4. **Precios.**

- a. **Niveles de precios.** Cada Producto se cede a un grupo de Productos como se muestra en los Términos de Productos. Los niveles de precios (A, B, C o D) se establecen de manera independiente para cada grupo. Los niveles de precios para los grupos de Productos aplicables se establecen en el Formulario de Selección de Productos. El nivel de precios de la Filial Inscrita para cada grupo de Productos será el nivel A a menos que la Filial Inscrita tenga derecho a un nivel de precios diferente de acuerdo con cualquier Inscripción Enterprise, Inscripción Enterprise Subscription, Contrato de Productos y Servicios de Microsoft, Contrato Select o Contrato Select Plus en vigor a partir de la fecha de entrada en vigor.
- b. **Establecimiento de precios.** Salvo por los Servicios en Línea designados en los Términos de Productos como exentos de precios fijos, los precios de la Filial Inscrita para cada Producto o Servicio solicitado se corregirán durante el periodo inicial o de renovación de la Inscripción, siempre y cuando la Filial Inscrita califique para tener el mismo nivel de precios durante todo el periodo de vigencia. Si la Filial Inscrita califica para un nivel de precios diferente, Microsoft establecerá un nuevo nivel de precios para los pedidos posteriores a solicitud de la Filial Inscrita o por iniciativa propia. Los precios y los niveles de precios se restablecerán al principio del periodo de renovación.

5. **Condiciones de pago.**

- a. **Licencia con Software Assurance y Software Assurance.** Para el pedido inicial y cualquier pedido de renovación de una Licencia con Software Assurance y Software Assurance, La Filial Inscrita podrá pagar por adelantado u optar por fraccionar sus pagos durante el periodo de Inscripción correspondiente. Si se elige fraccionar los pagos, Microsoft facturará a la Filial Inscrita en tres plazos anuales iguales, salvo que se indique lo contrario en la Hoja de Precios del Cliente. El primer plazo se facturará cuando Microsoft acepte esta Inscripción y los plazos adicionales se facturarán en cada fecha de aniversario de la Inscripción. La Filial Inscrita debe pagar por adelantado los pedidos posteriores, que se facturarán después de la aceptación del pedido.
- b. **Licencias de Suscripción (salvo Servicios de Microsoft Azure).** Salvo que se indique lo contrario en la Hoja de Precios del Cliente, Microsoft facturará anualmente a la Filial Inscrita por completo al aceptar cada pedido. Los pedidos anuales se facturarán en cada fecha de aniversario de la Inscripción. Los pedidos posteriores se facturarán después de la aceptación del pedido y la Filial Inscrita podrá optar por pagar anualmente o por adelantado.
- c. **Servicios de Microsoft Azure.** La facturación de los Servicios de Microsoft Azure se describe en los Términos de Productos.

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

- a. **Disposiciones generales.** En la Fecha de Expiración, la Filial Inscrita debe solicitar y pagar inmediatamente las Licencias de los Productos que ha utilizado, pero para los que no ha enviado un pedido anteriormente.
- b. **Derechos de la conclusión del periodo de vigencia para Productos de Servidor y Herramientas.** Si la Filial Inscrita pagó todas las Licencias obligatorias, incluidas las Licencias Base, en la Fecha de Expiración, la Filial Inscrita tendrá los siguientes derechos:

- (i) **Licencias Base Existentes con Software Assurance continuo.** En el caso de las Licencias de Línea Base Existentes perpetuas con cobertura continua de Software Assurance, la Filial Inscrita tendrá Licencias perpetuas para utilizar la versión más reciente del Producto disponible (o cualquier versión anterior) a partir de la Fecha de Expiración, siempre que las Licencias de Línea Base Existentes estén completamente pagadas.
- (ii) **Nuevas Licencias Base.** Respecto de las Nuevas Licencias Base (excluidas las Licencias de Suscripción), la Filial inscrita tendrá Licencias perpetuas para utilizar la versión más reciente del Producto (o cualquier versión anterior) disponible en la Fecha de Expiración.
- c. **Opción de renovación.** En la Fecha de Expiración del periodo inicial, la Filial Inscrita puede renovar Productos y Servicios mediante la renovación de esta Inscripción por un periodo de vigencia adicional de treinta y seis (36) meses calendario completos o mediante la firma de una nueva Inscripción. Microsoft debe recibir un Formulario de Renovación, un Formulario de Selección de Productos y un pedido de renovación en la Fecha de Expiración o antes de esta. Microsoft no rechazará ninguna renovación sin motivos razonables. Microsoft podrá realizar cambios en este programa en virtud de los cuales sea necesario que la Filial Inscrita celebre nuevos contratos y realice nuevas Inscripciones en el momento de la renovación.
- d. **Si la Filial Inscrita elige no renovar.**
- (i) **Software Assurance.** Si la Filial Inscrita elige no renovar Software Assurance para algún Producto en virtud de esta Inscripción, no se permitirá que la Filial Inscrita solicite Software Assurance en el futuro sin adquirir primero una nueva Licencia con Software Assurance.
- (ii) **Periodo Prorrogado para los Servicios en Línea elegibles.** Para los Servicios en Línea identificados como elegibles para un Periodo Prorrogado en los Términos de Productos, las siguientes opciones estarán disponibles al final del periodo inicial o del periodo de renovación de la Inscripción.
- 1) **Periodo Prorrogado.** Si la Filial Inscrita no renueva, el acceso a los Servicios en Línea continuará automáticamente mes a mes por hasta un año, de acuerdo con los términos de la Inscripción ("Periodo Prorrogado"), a menos que en los Términos de Productos se designe su continuación hasta que una parte lo cancele. Durante los primeros doce (12) meses del Periodo Prorrogado, los Servicios en Línea se facturarán mensualmente de acuerdo con el precio publicado vigente en ese momento (o la Tasa de Consumo de los Servicios de Microsoft Azure) para el nivel de precios de la Filial Inscrita a partir de la Fecha de Expiración más un precio administrativo de un 3 %. A partir del primer día del treceavo mes del Periodo Prorrogado, los Servicios en Línea que continúen hasta cancelarse se facturarán de acuerdo con el precio publicado vigente en ese momento para el nivel de precios A, más un precio administrativo de un 3 %. Durante el Periodo Prorrogado, se aplicarán los Términos de los Productos y Servicios en Línea vigentes en ese momento al uso que haga la Filial Inscrita de estos. Si la Filial Inscrita no desea un Periodo Prorrogado, Microsoft debe recibir una solicitud de no prorrogar como mínimo treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración.
- 2) **Cancelación durante Periodo Prorrogado.** En cualquier momento durante el primer año del Periodo Prorrogado, la Filial Inscrita podrá finalizar el Periodo Prorrogado mediante el envío de una notificación de cancelación para cada Servicio en Línea a Microsoft. Por lo tanto, cada parte puede finalizar el Periodo Prorrogado al proporcionar a la otra parte una notificación de cancelación para cada Servicio en Línea. La cancelación entrará en vigor al final del mes tras treinta (30) días después de que Microsoft haya recibido o emitido la notificación.
- (iii) **Licencias de Suscripción y Servicios Online sin un Periodo Prorrogado.** Si la Filial Inscrita elige no renovar ni ejercer sus derechos de compra completa para los Productos elegibles para compra completa, se cancelarán las Licencias de Suscripción y terminarán en la Fecha de Expiración. Todo Software asociado se

debe desinstalar, los soportes físicos se deben destruir y la Empresa debe interrumpir su uso. Microsoft podrá exigir una certificación por escrito para verificar el cumplimiento.

e. Opción de compra completa.

(i) **Para Licencias de Suscripción.** La Filial Inscrita puede realizar la compra completa de Licencias de Suscripción adquiridas en virtud de esta Inscripción para Productos que no sean Servicios en Línea y adquirir Licencias perpetuas para la versión más reciente del Producto a partir de la Fecha de Expiración realizando un pedido para dichas Licencias al precio de compra completa indicado en la Hoja de Precios del Cliente.

(ii) **Fecha del pedido de compra completa.** Microsoft debe recibir el pedido de compra completa como máximo treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración. La Fecha de Expiración será la fecha de factura para el pedido de compra completa.

f. Terminación con motivo. Cualquier terminación con motivo de esta Inscripción estará sujeta a la sección "Terminación con motivo" del presente contrato. Además, lo siguiente constituirá un incumplimiento de esta Inscripción: (1) la Filial Inscrita o cualquier Filial de la Empresa no pagan oportunamente una Licencia de Línea Base Existente o (2) un Contrato de Línea Base termina con motivo antes del pago completo. Sin limitar ningún otro recurso con que Microsoft pudiera contar, si Microsoft termina con motivo esta Inscripción o cualquier Contrato de Línea Base existente, todos los importes debidos según cualquier factura impaga en virtud de esta Inscripción y dicho Contrato de Línea Base existente (salvo que se disponga lo contrario en este Contrato de Línea Base existente), serán inmediatamente exigibles y pagaderos.

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

(i) Puede pagar inmediatamente el total del importe restante debido, lo que incluye todos los plazos, en cuyo caso, la Filial Inscrita tendrá derechos perpetuos (1) para Productos de Servidor y Herramientas, como se describe en la sección titulada "Derechos de la conclusión del Periodo de Vigencia para Productos de Servidor y Herramientas", y (2) para Productos Adicionales, para todas las Licencias (excluidas las Licencias de Suscripción) que hubiera solicitado (para la versión más reciente de Productos solicitados en virtud de la cobertura de Software Assurance en un periodo de vigencia inicial o periodo de renovación).

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

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

(i) La Filial Inscrita puede obtener Licencias perpetuas como se describe en la sección titulada "Opción de compra completa", siempre que Microsoft reciba el pedido de compra completa para esas Licencias dentro de sesenta (60) días después de que la Filial Inscrita proporcione la notificación de terminación.

(ii) Si no se ejerce la opción de compra completa, la Filial Inscrita recibirá un crédito por cualquier importe pagado por adelantado que se aplicaría después de la fecha de terminación.

i. Terminación anticipada de los Servicios en Línea. En el caso de los Servicios en Línea, si una Filial Inscrita finaliza su Inscripción como resultado de un incumplimiento de

Microsoft, o si Microsoft finaliza esta Inscripción por motivos regulatorios o porque la Filial Inscrita ha dejado de ser una Filial del Cliente, entonces la Filial Inscrita recibirá el abono de cualquier importe pagado por anticipado para el periodo posterior a la terminación.



Detalles de la Inscripción

1. Empresa de la Filial Insrita.

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

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

- Solo la Filial Insrita
- La Filial Insrita y todas las Filiales
- La Filial Insrita y las siguientes Filiales (identifique solo las Filiales específicas que se deben incluir si no se van a incluir todas las Filiales de la Empresa):

- La Filial Insrita y todas las Filiales, excluidas las siguientes:

- b. Indique si la Empresa de la Filial Insrita va a incluir a todas las Filiales nuevas adquiridas después del inicio de esta Inscripción: <Elija una opción>

Si no se efectúa ninguna selección, Microsoft considerará que la Empresa incluye todas las futuras Filiales.

2. Información de contacto.

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

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

Nombre de la entidad (debe ser el nombre de una persona jurídica)*

Nombre de contacto: Nombre* Apellido*

Dirección de correo electrónico de contacto*

Dirección*

Localidad*

Código postal*
País*
Teléfono
Número de identificación fiscal
** campo obligatorio*

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

Igual que el contacto principal (valor predeterminado si a continuación no se proporciona información, incluso si no está marcada la casilla)

Nombre de contacto: Nombre* Apellido*
Dirección de correo electrónico de contacto*
Dirección*
Localidad*
Código postal*
País*
Teléfono
NIF

Preferencia de idioma. Elija el idioma para las notificaciones. Español

Este contacto es un tercero (no la Filial Inscrita). Advertencia: este contacto recibe información personal del Cliente y de sus Filiales.

** campo obligatorio*

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

Nombre del contacto administrativo: Nombre* Apellido*
Dirección de correo electrónico del contacto administrativo*
Dirección*
Localidad*
Código postal*
País*
Teléfono
** campo obligatorio*

- d. **Gestor de Servicios Online.** Este contacto está autorizado a administrar los Servicios en Línea solicitados en virtud de esta Inscripción.

Igual que el contacto para notificaciones y el Administrador en Línea (valor predeterminado si a continuación no se proporciona información, incluso si no está marcada la casilla)

Nombre de contacto: Nombre* Apellido*
Dirección de correo electrónico de contacto*
Teléfono

Este contacto es de una organización de tercero (no la entidad). Advertencia: este contacto recibe información personal de la entidad.

** campo obligatorio*

- e. **Administrador de Servicios de Azure.** Este contacto está autorizado a administrar los Servicios de Azure solicitados bajo la Inscripción.

Igual que el contacto para notificaciones y el Administrador en Línea (información predeterminada si la siguiente información no es diligenciada, incluso si no está marcada la casilla)

Nombre de contacto: Nombre* Apellido*

Dirección de correo electrónico de contacto*
Teléfono

Este contacto es de una organización de tercero (no la entidad). Advertencia: este contacto recibe información personal de la entidad.

* campo obligatorio

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

Nombre de la empresa del Asesor de Software***Dirección (no se aceptan apartados postales)*****Localidad*****Código postal*****País*****Nombre de contacto*****Teléfono****Dirección de correo electrónico de contacto***

* campo obligatorio

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

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

* campo obligatorio

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

- g. Si la Filial Inscrita requiere un contacto independiente para cualquiera de lo siguiente, se debe adjuntar el Formulario de Información de Contacto Complementaria. *De lo contrario, el Contacto para Notificaciones y el Administrador en Línea serán los predeterminados.*

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

3. **Financiamiento.**

¿Alguna adquisición bajo esta Inscripción se financia mediante MS Financing? No Sí



Volume Licensing

Inscripción para Servidor y Nube Formulario de Selección de Productos

Este documento no tendrá validez si no se adjunta a un formulario de firma.

Los términos utilizados que no se definan en este documento tendrán el significado establecido en la Inscripción.

Niveles de precios para Productos de Servidor y Herramientas y Productos Adicionales:

Instrucciones: Incluya, a continuación, el nombre y el número del contrato o la inscripción que reúne las condiciones de Filial Inscrita para los niveles de precios indicados en el presente Formulario de Selección de Productos.

Nombre del Contrato o la Inscripción		Número del Contrato o la Inscripción	
Nivel de Precios del Grupo de Servidores	Nivel de Precios del Grupo de Aplicaciones	Nivel de precios del grupo de sistemas	
A	A	A	

Instrucciones: llene el Formulario de Selección de Productos (PSF) y la Hoja de Precios del Cliente (CPS) de acuerdo con la siguiente tabla.

Licencias de línea base en la Fecha de Entrada en Vigor de la Inscripción	Formulario de Selección de Productos	SKUs de la Hoja de Precios del Cliente
Licencias con Software Assurance	Licencias de línea base existentes con Software Assurance continuo	SA
Nuevas Licencias de suscripción	Nuevas Licencias de suscripción	MSU
Nuevas Licencias	Nuevas Licencias con Software Assurance	LicSAPk

Determinación del número de Licencias y SKUs

Ingrese el número real de licencias en el PSF. Algunas SKUs (SQL y Biztalk) incluyen más de una licencia. Para dichas SKUs, divida el número de licencias en el PSF por el número de licencias incluidas en cada SKU para determinar la cantidad de SKUs que debe ingresar en la Hoja de Precios del Cliente.

Formulario de Selección de Productos				
Selección de Productos		Licencias de línea base		
		<u>Licencias de línea base existentes</u>	<u>Nuevas Licencias de línea base</u>	
		Licencias de línea base existentes con Software Assurance	Nuevas Licencias de suscripción	Nuevas Licencias con Software Assurance
Familia de Productos	Producto de Herramientas y Servidor			
SQL Server⁽¹⁾	SQL Server Enterprise por Núcleo			
	SQL Server Standard por Núcleo			
	SQL Server Standard Server			
	Licencia CAL de SQL Server			
BizTalk Server	BizTalk Server Enterprise Por Núcleo			
	BizTalk Server Standard Por Núcleo			
	BizTalk Server Branch Por Núcleo			
Visual Studio	Visual Studio Ultimate con MSDN	N/D ⁽²⁾	N/D	N/D
	Visual Studio Premium con MSDN	N/D ⁽²⁾	N/D	N/D
	Visual Studio Enterprise con MSDN			
	Visual Studio Enterprise con GitHub Enterprise			
	Visual Studio Test Professional con MSDN			
	Licencia CAL de Azure DevOps Server			

Selección de Productos		Licencias de línea base		
		<u>Licencias de línea base existentes</u>	<u>Nuevas Licencias de línea base</u>	
		Licencias de línea base existentes con Software Assurance	Nuevas Licencias de suscripción	Nuevas Licencias con Software Assurance
Familia de Productos	Producto de Herramientas y Servidor			
Visual Studio (Continuación)	Plataformas MSDN			
SharePoint Server	SharePoint Server			
Azure	Compromiso Monetario de Azure	Se realiza un seguimiento del compromiso monetario en la Hoja de Precios del Cliente (CPS), si corresponde.		
Core Infrastructure Suite	CIS Datacenter			
	CIS Standard			
	Windows Server Datacenter	(3)	N/D	N/D
	System Center Datacenter	(3)	N/D	N/D
	Windows Server Standard	(3)	N/D	N/D
	System Center Standard	(3)	N/D	N/D

(1) Las licencias de servidor SQL Server Enterprise Edition (no por núcleo) no son obligatorias como parte de la línea base; sin embargo, la renovación de SA está disponible como producto adicional. Si los clientes optan por no renovar SA, no se puede adjuntar posteriormente.

(2) Las Licencias de Visual Studio Premium con MSDN y Visual Studio Ultimate con MSDN de línea base existentes no deben considerarse como licencias de Visual Studio Enterprise con MSDN.

(3) Las cantidades de Licencias de Windows Server y System Center con Software Assurance continuo se pueden combinar para renovar CIS SA, tal como se describe en los Términos de Productos, o bien se pueden agregar a la CPS mediante el uso de la correspondiente L+SA CIS sin SKU cuando la cantidad de cada uno sea diferente. Por ejemplo, cien (100) licencias de Windows Server y cien (100) licencias de System Center con Software Assurance se pueden combinar como cien (100) renovaciones de CIS SA (de la edición equivalente). Cien (100) licencias de Windows Server y 50 licencias de System Center con Software Assurance se pueden combinar como cincuenta (50) licencias de CIS (de la edición equivalente) y cincuenta (50) L&SA CIS sin Windows Server.

(4) Las cantidades de Windows Server y System Center sin Software Assurance continuo se agregarán como suscripciones completas de CIS.

Requisitos mínimos de adquisición

Familia de Productos	Pedido mínimo inicial
SQL Server	La cantidad de licencias Por Núcleo de SQL necesarias para cincuenta (50) núcleos O BIEN Cinco (5) ediciones de SQL Server con doscientos cincuenta (250) licencias CAL (las ediciones de SQL Server requieren licencias CAL).
BizTalk Server	24 Núcleos de cualquier combinación de ediciones de Biztalk Server. Se debe seleccionar la familia de productos SQL Server en la tabla anterior.
Visual Studio	Veinte (20) Licencias de cualquier combinación de: Plataformas MSDN, Visual Studio Enterprise con GitHub Enterprise, y Visual Studio Enterprise con MSDN. Se requiere una Licencia Base para cada usuario de cualquier software licenciado a través de una suscripción a MSDN. El uso del Software de MSDN incluye, entre otros, programas de desarrollo y prueba que utilizan el software, así como la instalación, configuración y administración del software. Algunos ejemplos de usuarios incluyen, entre otros: desarrolladores, encargados de pruebas y otros empleados de IT que interactúan con la infraestructura de desarrollo de la aplicación.
SharePoint Server	5 servidores. Se debe seleccionar la familia de productos SQL Server en la tabla anterior.
Core Infrastructure Suites	Todas las implementaciones licenciadas de Windows Server deben estar licenciadas con una correspondiente SKU de Core Infrastructure Suite. El pedido mínimo es de 400 Licencias de Núcleo para Core Infrastructure Server Suites Standard o Datacenter (cualquiera de las ediciones o una combinación de ambas).
Compromiso Monetario de Azure	<p>Para clientes comerciales en Alemania, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Chile, Dinamarca, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Islandia, Italia, Jamaica, Lichtenstein, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago y Uruguay. El Compromiso Monetario de Azure ya no puede adquirirse como el único Producto de Servidor y Herramientas.</p> <p>De lo contrario, si Compromiso Monetario de Azure es el único Producto de Servidor y Herramientas seleccionado y la versión de la Inscripción corresponde al año 2016 o posterior, el Pedido Mínimo Inicial del Compromiso Monetario es de diez (10) unidades de Compromiso Monetario por mes.</p> <p>Si Compromiso Monetario de Azure no es el único Producto de Servidor y Herramientas seleccionado, el Pedido Mínimo Inicial del Compromiso Monetario es de una (1) unidad de Compromiso Monetario por mes.</p>



Orden de Trabajo para Soporte Premier y Proactivo

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

Esta Orden de trabajo se compone de los siguientes términos y condiciones y las disposiciones del Contrato Marco de Negocio y Servicios de Microsoft (MBSA) y la Description de Soporte Premier y Proactivo a los programas de computo (Anexo 1 Punto 2), incluidos el Memorando de Entendimiento (o el documento aplicable) en vigor desde DD/MM/AAAA (el "Contrato"), , se incorpora en el presente documento mediante esta referencia. En esta Orden de trabajo, "Cliente", "Usted" o "Su" se refieren al cliente o la filial que suscribe el documento y "Microsoft", "Nosotros" o "Nuestro" se refiere a la filial de Microsoft que lo suscribe.

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

Cliente	Filial de Microsoft
Nombre del Cliente (en Letra de Imprenta)	Microsoft Corporation
Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en letra de imprenta)	Nombre de la persona que firma (en letra de imprenta)
Titularidad de la persona que firma (en letra de imprenta)	Titularidad de la persona que firma (en letra de imprenta)
Fecha de firma	Fecha de firma (fecha de entrada en vigor)
Nombre del Cliente	

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

País	Código postal	Fax
------	---------------	-----

1. Servicios de Soporte Proactivo y Precios.

1.1. Periodo de vigencia.

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

1.2. Descripción de los Servicios.

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

Servicios por ubicación

Ubicación de prestación de servicios: <País>

1.3. Disposiciones Adicionales a los Servicios de Soporte Proactivo.

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

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

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

1.4. Precios de los Servicios de Soporte Proactivo.

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

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

1.5. Cambios en el Plazo de la Orden de Trabajo.

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

Microsoft cuenta con personal profesional comprometido a prestar los Servicios de Soporte Proactivo descritos en el presente documento de acuerdo con las fechas establecidas anteriormente. Dado este compromiso, el Cliente acepta proporcionar a Microsoft una notificación con mínimo diez (10) días hábiles a cualquier retraso anticipado en la Fecha de Inicio de los Servicios de Soporte Proactivo, independientemente de la causa. Cualquier retraso atribuible al Cliente, exime de responsabilidad a Microsoft. Como alternativa, y a discreción exclusiva de Microsoft, Microsoft puede reasignar a su equipo profesional a otros proyectos para clientes de Microsoft y reasignar el personal al proyecto del Cliente cuando sea posible, sin responsabilidad alguna para Microsoft. Si esto ocurre, Microsoft no puede garantizar la fecha en que el personal estará nuevamente disponible para el proyecto del Cliente. Asimismo, las partes deberán acordar un nuevo Cronograma de Hitos.

Terminación de la Orden de Trabajo.

Terminación.

Cualquiera de las partes podrá terminar esta Orden de Trabajo si la otra parte incumple sustancialmente cualquier obligación y no la subsana en un plazo de treinta (30) días desde la

fecha de notificación por escrito de dicho incumplimiento. El cliente puede terminar esta Orden de Trabajo en cualquier momento por conveniencia proporcionando a Microsoft treinta (30) días de notificación previa por escrito, "Período de Notificación".

Efecto de la Terminación.

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

2. Servicios de Soporte Premier y Precios.

2.1. Periodo de vigencia.

Los servicios de Soporte Premier comenzarán el DD/MM/AAAA (la "Fecha de Inicio del Soporte Premier") y expirarán el DD/MM/AAAA (la "Fecha de Expiración del Soporte Premier").

2.2. Descripción de los Servicios.

Consulte la Descripción de Servicios de Enterprise Services ("Descripción de Servicios") que Microsoft publica cada cierto tiempo en [Descripción de la Oferta de Productos y Servicios, sección 2](#). La Descripción de Servicios en vigor a la fecha de entrada en vigor de esta Orden de Trabajo se incorporará en relación a los servicios especificados en esta sección.

Servicios por Ubicación de Soporte Premier

Servicios de Soporte Premier de Microsoft para XXXXXX	PAÍS	FECHAS
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio

2.3. Precios de Servicios de Soporte Premier.

Los artículos que se relacionan en la tabla anterior representan los servicios que el Cliente adquirió previamente para utilizar durante el término de esta Orden de Trabajo y los precios aplicables se indican en la siguiente tabla. Soporte Premier es un servicio prepagado no reembolsable. Microsoft debe recibir el pedido de adquisición o pago del Cliente antes de comenzar o continuar, según corresponda, la prestación de servicios de Soporte Premier. Si el Cliente emite una pedido de adquisición, Microsoft facturará al Cliente, y el Cliente acepta pagar a Microsoft en un período de veinte (20) días hábiles desde la fecha de la factura de Microsoft. Microsoft se reserva el derecho de ajustar los precios de Microsoft antes de realizar cualquier cambio a los servicios de soporte Premier solicitados en este documento

Resumen de Servicios	Fecha de Facturación	Precio
Ubicación de Soporte Premier 1 <País>		

Subtotal		
Beneficios de Software Assurance*		
Precios Totales (sin impuestos)		

Beneficios de Software Assurance

* Como parte de este paquete de soporte, el cliente transmitirá X incidentes de Soporte para la Resolución de Problemas (PRS) de Software Assurance al presente contrato de soporte.

Programación de Pagos	Fecha de Facturación	Precio <Divisa>
Facturación X		
Precios Totales (sin impuestos)		0,00

2.4. Personas de Contacto del Cliente.

Cualquier cambio que realice a las personas de contacto debe enviarse al Contacto de Microsoft.

Nombre del Customer Support Manager (CSM)		
Dirección		Dirección de correo electrónico
Ciudad	Estado o provincia	Teléfono
País	Código postal	Fax

3. Resumen de servicios y precio total.

Resumen de Servicios	Fecha de Facturación	Precio
Servicios de Soporte Proactivo		
Servicios de Soporte Premier		
Precios Totales por Servicios (sin impuestos)		

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

El Addendum de la Protección de Datos de los Servicios Profesionales de Microsoft, en vigor a partir de la fecha de entrada en vigor de esta Orden de Trabajo y disponible en el Sitio de Licencias por Volumen en <https://aka.ms/ProfessionalServicesDPA> se incorpora al presente documento mediante esta referencia.

5. Documentos adjuntos.

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

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

6. Contacto de Microsoft.

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

Persona de contacto de Microsoft	
Teléfono	Dirección de correo electrónico



Addendum de Entidad Pública Cualificada

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

1. Se agrega la siguiente definición:

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

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

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

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

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

4. Se agrega la siguiente disposición de precios:

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

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

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

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

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

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

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

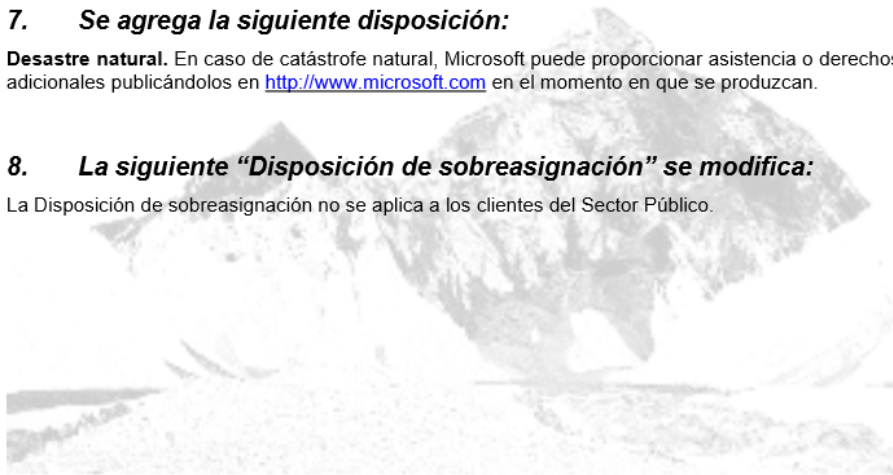
La Filial Inscrita no tendrá automáticamente un Periodo Prorrogado. Si la Filial Inscrita desea un Periodo Prorrogado, la Filial Inscrita puede enviar una solicitud a Microsoft. Microsoft debe recibir la solicitud al menos treinta (30) días antes de la Fecha de Expiración.

7. Se agrega la siguiente disposición:

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

8. La siguiente “Disposición de sobreasignación” se modifica:

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





Volume Licensing

Enmienda al pliego de condiciones

Enrollment Número

Este acuerdo de modificación ("Acuerdo de Modificación") se celebra entre las partes identificadas en el formulario de firma del programa adjunto. Modifica la Inscripción o el Contrato identificado anteriormente. Todos los términos que se utilizan, pero no se definen en este Acuerdo de modificación, tendrán el mismo significado que el establecido en la Inscripción o el Contrato.

<Seleccionar Inscripción>
Acuerdo de modificación, ID D10

Las partes aceptan modificar el Contrato tal como se indica a continuación:

Por el presente documento, el apartado titulado "Resolución de conflictos", bajo la sección titulada "Otras cláusulas contractuales" del Contrato, se sustituye en su totalidad por lo siguiente:

Resolución de conflictos

Cuando se presente una acción para exigir el cumplimiento de este contrato, (incluido todo contrato que incorpore estos términos), las partes acuerdan las siguientes jurisdicciones México. Esta elección de jurisdicción no impedirá que cualquiera de las partes solicite, en cualquier jurisdicción competente, la adopción de medidas cautelares en relación con una infracción de derechos de propiedad intelectual e industrial o el incumplimiento de obligaciones de confidencialidad.

Por el presente documento, el apartado titulado "Legislación aplicable", bajo la sección titulada "Otras cláusulas contractuales" del Contrato, se sustituye en su totalidad por lo siguiente:

Legislación aplicable

Los términos de cualquier contrato de Licencia celebrado con cualquier Filial de Microsoft se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes del México. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías de 1980 y su normativa relacionada no serán de aplicación a este contrato ni a ningún contrato de licencia o de servicios que incorpore estas condiciones celebrado con cualquiera de las Filiales de Microsoft. Los Productos están protegidos por los derechos de autor y por otras leyes y tratados internacionales en materia de propiedad intelectual e industrial.

Salvo por las modificaciones establecidas en este Acuerdo de Modificación, los documentos de contrato correspondientes permanecerán inalterados, con plena vigencia y efectos. Si existe un conflicto entre cualquier disposición de este Acuerdo de Modificación y cualquier disposición en los documentos de contrato correspondientes, prevalecerá este Acuerdo de Modificación.

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

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

Microsoft Internal Use Only:

(D10)MBAAgrAmend(LatAmLaw)(WW)(SPA)(Aug2017)(IU).docx		D10	BD
---	--	-----	----





Volume Licensing

Enmienda al pliego de condiciones

Agreement Número

Oppty ID

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

Enterprise Enrollment

Acuerdo de Modificación ID CTM

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

Término. El plazo inicial de esta inscripción expirará el último día del mes , 12 meses calendario completos a partir de la fecha de vigencia del plazo inicial. Si se renueva la inscripción, el plazo de renovación expirará 36 meses calendario completo después de la fecha de vigencia del plazo de renovación. Cualquier referencia en esta inscripción a "día" será un día calendario.

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

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

Microsoft Internal Use Only:

Cust Term SPA.docx	CTM	CTM-CTC-CTL	BD
--------------------	-----	-------------	----

Adendum de Protección de Datos (aplicable en caso de contratar Soporte Premier, Soporte Proactivo y/o Servicios en Línea)

Introducción

Las partes aceptan que el presente Addendum de Protección de Datos ("DPA") de los Servicios Profesionales de Microsoft establece sus obligaciones con respecto al procesamiento y la seguridad de los Datos de Servicios Profesionales relacionados con los Servicios Profesionales. El uso que el Cliente realice de otros productos y servicios se regirá por otros términos independientes, los que incluyen términos de privacidad y seguridad diferentes.

Este DPA no sustituye a otros términos de protección de datos firmados por las partes, salvo que se acuerde de otro modo por escrito. Sin embargo, en ausencia de otros términos del RGPD acordados, se aplicarán las secciones "Procesamiento de Datos Personales; RGPD", "Directiva de Seguridad de Microsoft", los primeros dos párrafos de "Notificaciones y Controles de Uso de Subprocesadores" y los Términos de RGPD que aparecen a continuación.

En caso de que se produzca cualquier conflicto o inconsistencia entre este DPA y cualquiera de los términos del Contrato del Cliente, prevalecerá este DPA. Las disposiciones de este DPA sustituyen a cualquier término de la Declaración de Privacidad de Microsoft que entre en conflicto o, de otro modo, pudiera aplicarse al procesamiento de Datos de Servicios Profesionales o Datos Personales tal como se define en el presente documento. Para mayor claridad, de conformidad con la Cláusula 10 de las Cláusulas Contractuales Tipo que se encuentran en el Anexo 1, las Cláusulas Contractuales Tipo prevalecen sobre cualquier otro término del DPA.

Microsoft asume los compromisos dispuestos en este DPA para todos los clientes en relación con los Servicios Profesionales. Estos compromisos son vinculantes para Microsoft con respecto al Cliente, sin importar (1) la versión del DPA aplicable a cualquier cliente; o (2) cualquier otro contrato que haga referencia a este DPA.

DPA y actualizaciones aplicables

Cuando el Cliente renueve o adquiera Servicios Profesionales en virtud de un Pedido de Trabajo, se aplicarán los DPA vigentes en ese momento, los cuales no cambiarán durante el compromiso con el Cliente. Cuando Microsoft presente ofertas, características o complementos que sean nuevos (es decir, que no se ofrecieron anteriormente) o según se requiera debido a cambios en la legislación, Microsoft puede proporcionar términos o realizar actualizaciones de los DPA que se apliquen al uso que el Cliente efectúe de los Servicios Profesionales. Como mínimo, los términos nuevos o actualizaciones de este DPA tendrán niveles de protección de datos equivalentes a los términos actuales.

Definiciones

Los términos en mayúsculas que se utilizan, pero no se definen en este DPA, tendrán el significado que se les asigna en el Contrato. Los siguientes términos definidos se utilizan en el presente DPA:

"Contrato" significa, si corresponde, la Descripción de Servicios y cualquier Anexo, Declaración de Trabajo, Orden de Trabajo de Enterprise Services y el Contrato Marco de Microsoft correspondiente, por ejemplo, el Contrato Marco de Negocio y Servicios de Microsoft.

"Requisitos de Protección de Datos" con el RGPD, las Leyes de Protección de Datos Locales de la UE/EEE, y cualquier ley, reglamento y otro requisitos legal aplicable a (a) la privacidad y seguridad de los datos; y (b) el uso, la recopilación, la retención, el almacenamiento, la seguridad, la revelación, la transmisión, la eliminación y otro procesamiento de cualquier Dato Personal.

"Reglamento General de Protección de Datos" o "RGPD" significa el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 sobre la protección de personas naturales con respecto al procesamiento de datos personales y al libre movimiento de esos datos, y el documento que deroga la Directiva 95/46/CE.

"Términos del RGPD" significa los términos del Anexo 2, en virtud de los cuales Microsoft realiza compromisos vinculantes en relación con su procesamiento de Datos Personales, tal como se solicita en el Artículo 28 del RGPD.

“Leyes de Protección de Datos Locales de la UE/EEE” significa cualquier legislación y reglamento subordinada que implementa el RGPD.

“Servicio Online” es un servicio hospedado por Microsoft y al cual el Cliente se suscribe en virtud de un contrato de licencias por volumen de Microsoft, como Microsoft Azure, Microsoft Office 365, Microsoft Dynamics 365 u otro, incluido cualquier servicio identificado en la sección Servicios Online de los Términos de los Productos.

“Datos Personales” significa toda información sobre una persona natural identificada o identificable. Se considerará persona natural identificable a toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

“Servicios Profesionales” se refiere a los siguientes servicios proporcionados en virtud de una Orden de Trabajo de Enterprise Services: (a) planificación profesional, asesoría, asistencia, migración de datos, implementación y desarrollo de software o soluciones proporcionados por los Servicios de Consultoría de Microsoft (“Servicios de Consultoría”); y el (b) Soporte Técnico Unificado de Microsoft o Servicios de Soporte Premier tal como se describe en la Consultoría de Servicios y la Descripción de Soporte o la Descripción de los Servicios, respectivamente, que consisten en servicios de soporte técnico de software profesional prestados por Microsoft que ayudan a los clientes a identificar y resolver problemas en su entorno de tecnología de la información (“Servicios de Soporte”). Los Servicios Profesionales no incluyen los Servicios Online.

“Datos de Servicios Profesionales” son todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, video, imagen o software) que se proporcionen a Microsoft por parte del Cliente o en su nombre (o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Servicio Online), o que se obtengan o procesen por parte de Microsoft o en su nombre a través de un compromiso adquirido con Microsoft para obtener Servicios Profesionales.

“Cláusulas Contractuales Tipo” son las cláusulas estándar de protección de datos para la transmisión de datos personales a encargados del procesamiento establecidos en otros países, lo que no garantiza un nivel suficiente de protección de datos, tal como se describe en el Artículo 46 del RGPD y como se aprobó en la decisión 2010/87/CE de la Comisión Europea, con fecha 5 de febrero de 2010. Las Cláusulas Contractuales Tipo se encuentran en el Anexo 1.

“Subencargado del Procesamiento” se refiere a otros encargados del procesamiento utilizados por Microsoft para procesar los Datos de Servicios Profesionales, incluido cualquier subcontratista que procese Datos de Servicios Profesionales.

Los términos en minúscula que se utilizan, pero no se definen en este DPA, tales como “filtración de datos personales”, “procesamiento”, “responsable”, “encargado del procesamiento”, “generación de perfiles”, “datos personales” y “titular de los datos” tendrán el mismo significado que el establecido en el Artículo 4 del RGPD, independientemente de si se aplica el RGPD. Los términos “importador de datos” y “exportador de datos” tienen los significados que se les asignan en las Cláusulas Contractuales Tipo.

Términos Generales

Cumplimiento de las Leyes

Microsoft cumplirá todas las leyes y reglamentos que se apliquen de forma general a su prestación de los Servicios Profesionales, incluida cualquier ley aplicable en materia de notificación de violaciones de la seguridad y Requisitos de Protección de Datos. Sin embargo, Microsoft no es responsable del cumplimiento de ninguna ley o reglamento aplicable al Cliente o a su sector que no sea aplicable con carácter general a los proveedores de servicios de tecnologías de la información. Microsoft no determina si los Datos de Servicios Profesionales incluyen información sujeta a alguna ley o reglamento específico. Todos los Incidentes de Seguridad están sujetos a los términos sobre Notificación de Incidentes de Seguridad que se presentan más abajo.

El cliente debe cumplir con todas las leyes y reglamentos correspondientes a su adquisición y uso de los Servicios Profesionales, incluidas las leyes relacionadas con los datos biométricos, la confidencialidad de las comunicaciones y los Requisitos de Protección de Datos. El Cliente es responsable de determinar si los Servicios Profesionales son apropiados para almacenar y procesar la información sujeta a cualquier ley o reglamento específico y de utilizar los Servicios Profesionales de una manera coherente con las obligaciones legales y normativas del Cliente. El Cliente es responsable de responder a cualquier solicitud por parte de terceros en relación con el uso que haga de un Servicio Profesional.

Política de Uso Aceptable

Ni el Cliente ni sus representantes pueden utilizar los Servicios Profesionales ni los Entregables:

- de una forma prohibida por ley, reglamento, decreto u orden gubernamental;
- para infringir los derechos de otras personas;
- para intentar obtener un acceso no autorizado a —o causar interrupción en— cualquier servicio, dispositivo, dato, cuenta o red;
- para enviar correo no deseado (spam) o distribuir software malintencionado;
- de una forma que pueda causar daño a sistemas de TI de Microsoft u obstaculizar su uso por parte de otras personas;
- en cualquier aplicación o situación en que el uso del Servicio Profesional (o los Entregables) pueda provocar la muerte o una lesión física grave a una persona, o daños físicos o ambientales graves; o
- para ayudar o animar a terceros a que lleven a cabo las acciones mencionadas.

Servicios Online

Para los compromisos de Servicios Online correspondientes: A fin de ayudar en la evaluación de la prestación de Servicios Profesionales, el Cliente acepta proporcionar a Microsoft acceso a las métricas de uso de sus Servicios Online. En las métricas, no se incluyen Datos Personales del Servicio Online.

Términos de Protección de Datos

En esta sección del DPA se incluyen los siguientes apartados:

- **Ámbito**
- Naturaleza del Procesamiento; Titularidad;
- Revelación de los Datos de Servicios Profesionales
- Procesamiento de los Datos Personales; RGPD
- Seguridad de los Datos
- Notificación de Incidentes de Seguridad
- Transmisiones de Datos
- Eliminación de Datos de Servicios Profesionales
- Compromiso de Confidencialidad del Procesador
- Notificaciones y Controles de Uso de Subprocesadores
- Términos de la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA)
- Cómo Ponerse en Contacto con Microsoft
- Anexo 1: Medidas de Seguridad

Ámbito

Los términos en este DPA se aplican a todos los Servicios Profesionales, salvo según se describe en esta sección.

Vistas Previas

Las Vistas Previas pueden emplear medidas de privacidad y seguridad menores o diferentes a las presentes habitualmente en los Servicios Profesionales. A menos que se indique lo contrario, el Cliente no debe utilizar las Vistas Previas para procesar Datos Personales u otros datos que estén sujetos a requisitos legales o regulatorios de cumplimiento.

Las Vistas Previas solo cumplen los términos de las secciones "Procesamiento de Datos Personales; RGPD", "Directiva de Seguridad de Microsoft", los primeros dos párrafos de "Notificaciones y Controles de Uso de Subprocesadores" y los Términos de RGPD.

Las Vistas Previas se proporcionan "tal cual", "con todos sus fallos" y "según disponibilidad". Podemos cambiar o interrumpir las Vistas Previas en cualquier momento sin notificación. También podemos elegir no poner a disposición del mercado general un Servicio de Vista Previa. Sin embargo, una vez que una oferta o característica está disponible en el mercado general, ya no se considerará una Vista Previa en una fecha futura.

Vistas Previas significa vistas previas, versiones beta, ofertas para evaluación opcional u otros servicios o características preliminares o limitados, lo que incluye cualquier producto designado o etiquetado como tal.

Soporte de Escalación

Este DPA no se aplica a las solicitudes de soporte Premier o Unificado escaladas a ingeniería u operaciones de Servicios Online para su resolución. En su lugar, se aplican los compromisos para Datos de Servicios Profesionales en el Adendum de Protección de Datos de los Servicios Online de Microsoft disponible en <http://aka.ms/mpstomosdpa>

Naturaleza del Procesamiento; Titularidad

Microsoft usará o procesará los Datos de Servicios Profesionales solo para prestar al Cliente los Servicios Profesionales de acuerdo con las instrucciones documentadas del Cliente. En lo que respecta a las partes, el Cliente conserva todos los derechos, la titularidad y los intereses relativos a los Datos de Servicios Profesionales. Microsoft no adquiere derechos en los Datos de Servicios Profesionales, aparte de los derechos que el Cliente le concede a Microsoft en esta sección. Este párrafo no afecta los derechos de Microsoft en relación con los Productos o Servicios Online que Microsoft licencia al Cliente.

Procesamiento para Prestar al Cliente los Servicios Profesionales

Para fines de este DPA, "prestar" Servicios Profesionales consiste en:

- Prestación de Servicios Profesionales, que incluyen servicios de soporte técnico, planificación profesional, asesoría, asistencia, migración de datos, implementación y desarrollo de software o soluciones;
- Solución de problemas (prevención, detección, investigación, mitigación y reparación de problemas, incluidos incidentes de Seguridad); y
- Mejora constante (mantenimiento de los Servicios Profesionales, incluida la instalación de las actualizaciones más recientes e implementación de mejoras a la confiabilidad, eficacia, calidad y seguridad).

Cuando proporcione Servicios Profesionales, Microsoft no usará o, de otra forma, procesará los Datos de Servicios Profesionales para (a) generar perfiles de usuarios ni para (b) publicidad o fines comerciales similares, salvo que dicho uso o procesamiento se realice de acuerdo con las instrucciones documentadas del Cliente.

Revelación de los Datos de Servicios Profesionales

Microsoft no revelará los Datos de Servicios Profesionales fuera de Microsoft ni de sus subsidiarias y filiales controladas, excepto (1) según lo indique el Cliente, (2) según se describa en este DPA o (3) según se exija por ley. Todo el procesamiento de los Datos de Servicios Profesionales está sujeto a la obligación de confidencialidad de Microsoft en virtud del Contrato.

Microsoft no revelará los Datos de Servicios Profesionales a la autoridad judicial, salvo que lo exija la ley. En caso de que la autoridad judicial se ponga en contacto con Microsoft con la finalidad de solicitar Datos de Servicios Profesionales, Microsoft intentará instar a la autoridad competente a solicitarle los datos directamente al Cliente. Si Microsoft se ve obligado a revelar Datos de Servicios Profesionales a la autoridad judicial, notificará inmediatamente al Cliente y proporcionará una copia de la solicitud, a menos que lo prohíba la legislación vigente.

Una vez recibida la solicitud de Datos de Servicios Profesionales por parte de un tercero, Microsoft notificará de inmediato al Cliente, salvo que lo prohíba la legislación vigente. Microsoft rechazará la solicitud, salvo que la ley le obligue a cumplimentarla. Si la solicitud es válida, Microsoft intentará redirigir a dicho tercero para que solicite los datos directamente al Cliente.

Microsoft no proporcionará a terceros: (a) acceso directo, indirecto, general o irrestricto a los Datos de Servicios Profesionales; (b) las claves de cifrado de plataforma que se utilizan para proteger los Datos de Servicios Profesionales o la capacidad descifrar tales claves; ni (c) ningún tipo de acceso a los Datos de Servicios Profesionales si Microsoft tiene conocimiento de que dichos datos se utilizarán con fines diferentes a los indicados en la solicitud del tercero.

Para llevar a cabo lo previsto en los párrafos anteriores, Microsoft podrá proporcionar a los terceros la información de contacto básica del Cliente.

Procesamiento de los Datos Personales; RGPD

Todos los Datos Personales que se incluyen en los Datos de Servicios Profesionales y que son proporcionados a Microsoft por el Cliente, o en su nombre, a través de la contratación de Servicios Profesionales de Microsoft también son Datos de Servicios Profesionales. También pueden generarse identificadores con seudónimos mediante sistemas de TI de Servicios Profesionales y también se consideran Datos Personales. Todos los Datos Personales con seudónimos o que no se han identificado pero no son anónimos, o los Datos Personales derivados de Datos Personales también son Datos Personales.

En la medida en que Microsoft esté encargado del procesamiento o sea el subencargado del procesamiento de Datos Personales sujeto al RGPD, los Términos del RGPD en el Anexo 2 rigen ese procesamiento y las partes también aceptan los siguientes términos en este apartado ("Procesamiento de los Datos Personales; RGPD"):

Roles y Responsabilidades del Procesador y el Poseedor de la Información

El Cliente y Microsoft aceptan que el Cliente es el poseedor de los Datos Personales y que Microsoft es el procesador de dichos datos, salvo si el Cliente actúa en calidad de procesador de los Datos Personales, en cuyo caso Microsoft es un subencargado del procesamiento. Cuando Microsoft actúe como encargado del procesamiento o subencargado del procesamiento de Datos Personales, procesará los Datos Personales solo según las instrucciones documentadas del Cliente. El Cliente acepta que su Contrato (incluido este DPA) constituye las instrucciones finales y completas que el Cliente imparte a Microsoft con respecto al procesamiento de los Datos Personales. Todas las instrucciones adicionales o alternativas se deben acordar conforme al proceso para modificar el Contrato del Cliente. En cualquier caso donde se aplique el RGPD y el Cliente actúe como encargado

del procesamiento, el Cliente garantiza a Microsoft que el responsable pertinente autorizó las instrucciones del Cliente, incluida la designación de Microsoft como encargado del procesamiento o subencargado del procesamiento.

Procesamiento de Detalles

Las partes reconocen y aceptan lo siguiente:

- **Objeto.** El objeto del procesamiento se limita a los Datos Personales que se encuentran dentro del ámbito de la sección de este DPA titulada "Naturaleza del Procesamiento de Datos; Titularidad" que se encuentra anteriormente y del RGPD.
- **Duración del Procesamiento.** La duración del procesamiento será de acuerdo con las instrucciones del Cliente y los términos del DPA.
- **Naturaleza y Finalidad del Procesamiento.** La naturaleza y el propósito del procesamiento será prestar los Servicios Profesionales de conformidad con el Contrato del Cliente (tal como se describe en la sección de este DPA titulada "Naturaleza del Procesamiento de Datos; Titularidad" que se encuentra antes).
- **Categorías de Datos.** Los tipos de Datos Personales procesados para la prestación de los Servicios Profesionales incluyen los siguientes: (i) Datos Personales que el Cliente elige incluir en los Datos de Servicios Profesionales; y (ii) aquellos expresamente identificados en el Artículo 4 del RGPD. Los tipos de Datos Personales que el Cliente decide incluir en los Datos de Servicios Profesionales pueden corresponder a cualquier categoría de Datos Personales identificada en los registros que mantiene el Cliente que actúa como responsable conforme al Artículo 30 del RGPD, incluidas las categorías de Datos Personales que se establecen en el Apéndice 1 del Anexo 1: Cláusulas Contractuales Tipo (Encargados del Procesamiento) del DPA.
- **Interesados.** Las categorías de interesados son los representantes y usuarios finales del Cliente, tales como los empleados, contratistas, colaboradores y clientes, y pueden incluir cualquier otra categoría de interesados identificada en los registros que mantiene el Cliente que actúa como responsable conforme al Artículo 30 del RGPD, incluidas las categorías de interesados que se establecen en el Apéndice 1 del Anexo 1: Cláusulas Contractuales Tipo (Encargados del Procesamiento) del DPA.

Derechos de los Interesados; Ayuda con las Solicitudes

Microsoft pondrá a disposición del Cliente de una manera coherente con la funcionalidad de los Servicios Profesionales y del rol de Microsoft como encargado del procesamiento de Datos Personales de sus interesados, la capacidad para satisfacer las solicitudes de los interesados con respecto al ejercicio de sus derechos reconocidos por el RGPD. Si Microsoft recibe una solicitud, procedente de un interesado del Cliente, para ejercer uno o más de sus derechos reconocidos por el RGPD en relación con los Servicios Profesionales para los cuales Microsoft es encargado del procesamiento o subencargado del procesamiento de datos, Microsoft redirigirá al interesado para que realice su solicitud directamente al Cliente. El Cliente será responsable de responder a cualquier solicitud, que incluya, cuando sea necesario, el uso de la funcionalidad proporcionada al Cliente para ese propósito. Microsoft satisfará las peticiones razonables que le presente el Cliente para ayudarlo a responder a las mencionadas solicitudes de los interesados.

Registro de Procesamiento de Actividades

En la medida que el RGPD requiera que Microsoft recopile y mantenga registros de determinada información relacionada con el Cliente, el Cliente proporcionará, cuando se le solicite, dicha información a Microsoft y la mantendrá precisa y actualizada. Microsoft puede poner a disposición de la autoridad supervisora la información disponible, si así lo exige el RGPD.

Seguridad de los Datos

Directiva de Seguridad de Microsoft

Microsoft implementará y mantendrá las medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger los Datos de Servicios Profesionales de cualquier destrucción, pérdida, alteración, revelación autorizada o acceso accidental o ilegítimo a los datos personales transmitidos, almacenados o procesados. Estas medidas se estipularán en una Directiva de Seguridad de Microsoft. Microsoft pondrá a disposición del Cliente esa directiva previa solicitud.

Medidas de Seguridad

Microsoft pondrá a disposición del Cliente una descripción de los controles de seguridad para los Servicios Profesionales y otra información solicitada razonablemente por el Cliente con respecto a las directivas y prácticas de seguridad de Microsoft.

Además, las medidas técnicas y organizativas cumplirán con los requisitos establecidos en ISO 27001, ISO 27002 e ISO 27018. Los Servicios Profesionales también implementan y mantienen las medidas de seguridad establecidas en el Anexo 1 para la protección de los Datos de Servicios Profesionales.

Microsoft puede agregar estándares gubernamentales o de la industria en cualquier momento. Microsoft no eliminará ISO 27001, ISO 27002 o ISO 27018, a menos que ya no se utilicen en la industria y que sean reemplazadas por normas sucesoras (si las hubiera).

Responsabilidades del Cliente

El Cliente es el único responsable de tomar una determinación independiente con respecto a las medidas técnicas y organizativas para que los Servicios Profesionales cumplan con los requisitos del Cliente, incluidas las obligaciones de seguridad en virtud de los Requisitos de Protección de Datos aplicables. El Cliente reconoce y acuerda que (teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costos de implementación, y la naturaleza, el ámbito, el contexto y las finalidades del procesamiento de sus Datos Personales, así como los riesgos para las personas) las prácticas y directivas de seguridad implementadas y mantenidas por Microsoft proporcionan un nivel de seguridad adecuado al riesgo con respecto a sus Datos Personales. El Cliente es responsable de implementar y mantener protecciones de la privacidad y medidas de seguridad para los componentes que proporciona o controla.

Auditoría de Cumplimiento

Microsoft llevará a cabo auditorías de la seguridad de los equipos, del entorno informático y de los centros de datos físicos que utiliza en el procesamiento de los Datos de Servicios Profesionales, de la siguiente manera:

- Cuando un estándar o marco establezca auditorías, se iniciará una auditoría de dicho marco o estándar de control al menos anualmente.
- Cada auditoría se realizará de conformidad con los estándares y reglas del organismo regulador o de acreditación correspondiente a cada marco o estándar de control aplicable.
- Cada auditoría será realizada por auditores en materia de seguridad cualificados, independientes y externos, a elección y costo de Microsoft.

Cada auditoría dará como resultado un informe de auditoría ("Informe de Auditoría de Microsoft"), que Microsoft pondrá a disposición en <https://servicetrust.microsoft.com/> o en otra ubicación identificada por Microsoft. El Informe de Auditoría de Microsoft será la Información Confidencial de Microsoft y revelará claramente cualquier hallazgo importante del auditor. Microsoft remediará sin demora, a satisfacción del auditor, las cuestiones que se deriven de un Informe de Auditoría de Microsoft.

En caso de que el Cliente lo solicite, Microsoft le proporcionará al Cliente cada Informe de Auditoría de Microsoft. El Informe de Auditoría de Microsoft estará sujeto a las limitaciones de distribución y no revelación de Microsoft y el auditor.

En la medida que los requisitos de auditoría del Cliente en virtud de las Cláusulas Contractuales Tipo o los Requisitos de Protección de Datos no se puedan cumplir razonablemente a través de informes de auditoría, documentación o información de cumplimiento que Microsoft generalmente pone a disposición de sus clientes, Microsoft responderá de inmediato a las instrucciones de auditoría adicionales del Cliente. Antes del inicio de una auditoría, el Cliente y Microsoft acordarán mutuamente los requisitos de ámbito, plazos, duración, control y pruebas, además de los honorarios de la auditoría, siempre que este requisito de acuerdo no permita que Microsoft retrase sin motivo razonable la realización de la auditoría. En la medida en que sea necesario realizar la auditoría, Microsoft pondrá a disposición los sistemas de procesamiento, las instalaciones y la documentación de respaldo pertinente al procesamiento de Datos de Servicios Profesionales por parte de Microsoft, sus Filiales y sus Subencargados del procesamiento disponibles. Dicha auditoría será realizada por una empresa externa independiente y acreditada, durante el horario laboral normal, con una notificación con antelación a Microsoft y sujeta a procedimientos de confidencialidad razonables. Ni el Cliente ni el auditor tendrán acceso a los datos de otros clientes de Microsoft ni a otros sistemas o instalaciones de Microsoft que no estén involucrados en los Servicios Profesionales. El Cliente es responsable de todos los costos y honorarios relacionados con dicha auditoría, incluidos todos los costos y honorarios por la totalidad de los gastos de Microsoft para dicha auditoría, además de las tarifas por servicios realizados por Microsoft. Si el informe de auditoría generado como resultado de la auditoría del cliente incluye cualquier hallazgo de material incumplimiento, el Cliente compartirá dicho informe de auditoría con Microsoft y Microsoft subsanará de inmediato cualquier material en incumplimiento.

Si las Cláusulas Contractuales Tipo son de aplicación, esta sección es adicional a lo previsto en la Cláusula 5, párrafo f, y en la Cláusula 12, párrafo 2, de las Cláusulas Contractuales Tipo.

Ninguna parte en esta sección del DPA varía o modifica las Cláusulas Contractuales Tipo o los Términos del RGPD ni afecta ningún derecho de la autoridad supervisora o del afectado titular de los datos en virtud de las Cláusulas Contractuales Tipo o de los Requisitos de Protección de Datos. La presente sección se estipula en favor de Microsoft Corporation como tercero beneficiario.

Notificación de Incidentes de Seguridad

Si Microsoft tuviera conocimiento de una infracción de seguridad que produce la destrucción, la pérdida, la alteración, la revelación no autorizada de los Datos de Servicios Profesionales o su acceso accidental o ilícito durante su procesamiento por parte de Microsoft (cada uno un "Incidente de Seguridad"), Microsoft, de forma oportuna y sin dilación indebida, (1) notificará al Cliente del Incidente de Seguridad; (2) investigará el Incidente de Seguridad y proporcionará al cliente información detallada sobre el Incidente de Seguridad; y (3) tomará medidas razonables para mitigar los efectos y para minimizar los daños que provoque el Incidente de Seguridad.

Las Notificaciones de Incidentes de Seguridad se deberán entregar a uno o más contactos de la empresa del Cliente para los Servicios Profesionales por cualquier medio que Microsoft seleccione, incluido por correo electrónico. Es responsabilidad exclusiva del Cliente asegurarse de que sus contactos de negocios mantengan en todo momento información de contacto exacta.

El Cliente es el único responsable de cumplir con sus obligaciones según las leyes de notificación de incidentes aplicables al Cliente y de cumplir con las obligaciones de notificación de terceros relacionadas con cualquier Incidente de Seguridad.

Microsoft empleará esfuerzos razonables para ayudar al Cliente a cumplir su obligación en virtud del Artículo 33 del RGPD u otra ley o reglamento aplicable, de notificar sobre dicho Incidente de Seguridad a la correspondiente autoridad de supervisión y a los interesados.

La notificación o respuesta de Microsoft a un Incidente de Seguridad según lo previsto en esta sección no constituye reconocimiento por parte de Microsoft en cuanto a incumplimiento o responsabilidad alguna con respecto al Incidente de Seguridad.

El Cliente deberá notificar a Microsoft, sin demora, acerca de cualquier posible uso indebido que se haya producido en sus cuentas o credenciales de autenticación, o de cualquier incidente de seguridad relacionado con los Servicios Profesionales.

Transmisiones de Datos

Los Datos de Servicios Profesionales que Microsoft procesa en nombre del Cliente se podrán transmitir, almacenar y procesar en los Estados Unidos o cualquier otro país en que Microsoft o sus Filiales o Subencargados del procesamiento tengan operaciones. El Cliente designa a Microsoft para que realice dicha transmisión de los Datos de Servicios Profesionales a cualquiera de esos países y para que almacene y procese los Datos de Servicios Profesionales con la finalidad de prestar los Servicios Profesionales.

Todas las transmisiones de Datos de Servicios Profesionales fuera de la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo y Suiza por parte de los Servicios Profesionales según este DPA se registrarán por las Cláusulas Contractuales Tipo en el Anexo 1, a menos que el Cliente haya optado por excluirse de esas cláusulas.

Microsoft cumplirá con los requisitos establecidos por las leyes sobre protección de datos del Espacio Económico Europeo y de Suiza en relación con la recopilación, utilización, transmisión, retención y otras actividades de procesamiento de los Datos Personales procedentes del Espacio Económico Europeo y Suiza. Todas las transmisiones de Datos Personales a un tercer país o a una organización internacional estarán sujetas a las garantías pertinentes según lo descrito en el Artículo 46 del RGPD y dichas transmisiones y garantías estarán documentadas de conformidad con el Artículo 30, apartado 2, del RGPD.

Además, Microsoft posee certificación en virtud del del Escudo de la Privacidad de la UE, de EE. UU. y de Suiza y los compromisos que conllevan. Microsoft se compromete a notificar al Cliente si se determina que ya no puede seguir cumpliendo con su obligación de proporcionar el mismo nivel de protección que requieren los principios del Escudo de la Privacidad.

Eliminación de Datos de Servicios Profesionales

En todo momento durante el período de contratación de los Servicios Profesionales del Cliente, el Cliente podrá acceder a los Datos de Servicios Profesionales, además de extraerlos y eliminarlos.

Microsoft deberá eliminar todas las copias de Datos de Servicios Profesionales después de que se cumplan los fines comerciales para los que se recopilaban o transmitieron los Datos de Servicios Profesionales, o antes previa solicitud por escrito del Cliente.

Compromiso de Confidencialidad del Procesador

Microsoft se asegurará de que el personal involucrado en el procesamiento de los Datos de Servicios Profesionales (i) únicamente procese esos datos según las instrucciones del Cliente o según se describa en este DPA y (ii) tenga la obligación de mantener la confidencialidad y seguridad de tales datos, incluso una vez que termine la relación laboral. Microsoft proporcionará, de forma periódica y obligatoria, capacitación y conocimientos sobre la seguridad y privacidad de los datos a sus empleados con acceso a Datos de Servicios Profesionales de acuerdo con las leyes aplicables a Microsoft como proveedor de servicios de TI profesionales, los Requisitos de Protección de Datos y los estándares del sector.

Notificaciones y Controles de uso de Subprocesadores

Microsoft puede contratar a terceros para que presten servicios en su nombre. El Cliente da su consentimiento para la interacción de estos terceros con las Filiales de Microsoft y Subencargados del Procesamiento. Las autorizaciones anteriores constituirán el consentimiento previo por escrito del Cliente para la subcontratación por parte de Microsoft del procesamiento de Datos de Servicios Profesionales, en caso de que se requiera dicho consentimiento en virtud de las Cláusulas Contractuales Tipo o de los Términos del RGPD.

Microsoft es responsable del cumplimiento por parte del Subencargado del Procesamiento de las obligaciones que Microsoft asume en este DPA. Microsoft pondrá a disposición la información acerca de los Subencargados del Procesamiento en un sitio web de Microsoft. Cuando interactúe con un Subencargado del Procesamiento, Microsoft garantizará a través de un contrato escrito que el Subencargado podrá acceder a los Datos de Servicios Profesionales y utilizarlos solo a fin de prestar los servicios para los cuales Microsoft lo contrató, y que se le prohíbe utilizar esos Datos de Servicios Profesionales para cualquier otro propósito. Microsoft se asegurará de que los Subprocesadores se hallen vinculados por contratos por escrito que los obliguen a proporcionar, al menos, el mismo nivel de protección de datos que se exige a Microsoft en los DPA. Microsoft acepta supervisar a los Subencargados del Procesamiento para asegurarse de que se cumplan estas obligaciones contractuales.

En el caso de los Servicios de Soporte Técnico, se encuentra disponible una lista de los Subencargados del Procesamiento que actualmente tiene Microsoft en: <https://aka.ms/servicesapprovedsuppliers>. Cada cierto tiempo, Microsoft puede contratar nuevos Subencargados del Procesamiento. Microsoft entregará al Cliente una notificación (mediante la actualización del sitio web y proporcionará al Cliente un mecanismo para obtener la notificación de dicha actualización) de cualquier nuevo Subencargado del Procesamiento al menos 30 días antes de proporcionar al Subencargado del Procesamiento acceso a los Datos de Servicios Profesionales.

Para los Servicios de Consultoría, la notificación de los Subencargados del Procesamiento que se usará durante la realización del trabajo se encuentra disponible previa solicitud en <https://aka.ms/consultingapprovedsuppliers>. El Cliente también puede solicitar que se le notifiquen las actualizaciones de los Subencargados del Procesamiento que se utilizarán durante la realización del trabajo. Microsoft no garantizará el acceso a los Datos de Servicios Profesionales a los clientes que solicitaron la notificación de las actualizaciones de los Subencargados del Procesamiento que se usarán durante la realización del trabajo, hasta que se proporcione una aprobación por escrito o pasen 30 días desde la notificación.

Si el Cliente no aprueba la incorporación de un nuevo Subencargado del Procesamiento, el Cliente podrá terminar las declaraciones de Servicio correspondientes, como una Orden de Trabajo de Enterprise Services para los Servicios Profesionales afectados sin un precio por cancelación mediante una notificación escrita de terminación dentro de 30 días a partir de la notificación. El Cliente también puede incluir una explicación de los motivos para la no aprobación, junto con el aviso de

terminación, con el fin de permitir que Microsoft vuelva a evaluar a dicho Subencargado del Procesamiento nuevo basándose en las inquietudes correspondientes. Después de la terminación, en cualquier factura posterior que emita al Cliente, Microsoft cancelará las obligaciones de pago de cualquier trabajo no pagado correspondiente relacionado con los Servicios Profesionales que han sido objeto de terminación.

Términos de la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA)

Si Microsoft procesa Datos Personales dentro del ámbito de la CCPA, Microsoft se compromete a lo siguiente con el Cliente. Microsoft procesará los Datos Personales en nombre del Cliente y no retendrá, utilizará ni revelará esos datos con otros fines que no sean los establecidos en este DPA y los permitidos en virtud de la CCPA, incluso en virtud de cualquier excepción de "venta". En ningún caso Microsoft venderá esos datos. Estos Términos de CCPA no limitan ni reducen los compromisos en materia de protección de datos que Microsoft asume ante el Cliente en el DPA o en cualquier otro contrato entre Microsoft y el Cliente.

Cómo Ponerse en Contacto con Microsoft

Si el Cliente considera que Microsoft no está cumpliendo con sus compromisos de privacidad o seguridad, el Cliente puede ponerse en contacto con soporte al cliente o utilizar el formulario web de Privacidad de Microsoft, que se encuentra en <http://go.microsoft.com/?linkid=9846224>. La dirección postal de Microsoft es:

Microsoft Enterprise Service Privacy

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, Washington 98052, USA

Microsoft Ireland Operations Limited es el representante de protección de datos de Microsoft para el Espacio Económico Europeo y Suiza. El representante de privacidad de Microsoft Ireland Operations Limited se encuentra disponible en la siguiente dirección:

Microsoft Ireland Operations Ltd.

Attn: Data Protection
One Microsoft Place
South County Business Park
Leopardstown
Dublin 18, D18 P521, Ireland

Anexo 1: Medidas de Seguridad

Microsoft ha implementado y mantendrá las siguientes medidas de seguridad para los Datos de Servicios Profesionales, las que en conjunto con los compromisos de seguridad en este DPA (incluidos los Términos del RGPD), son de exclusiva responsabilidad de Microsoft con respecto a la seguridad de esos datos.

Domínio	Prácticas
Organización de la Seguridad de la Información	<p>Titularidad de la Seguridad. Microsoft ha designado a uno o más ejecutivos de seguridad responsables de coordinar y supervisar las reglas y los procedimientos de seguridad.</p> <p>Responsabilidades y Roles de Seguridad. El personal de Microsoft con acceso a los Datos de Servicios Profesionales está sujeto a obligaciones de confidencialidad.</p> <p>Programa de Administración de Riesgos. Microsoft efectuó una evaluación de riesgos antes de procesar los Datos de Servicios Profesionales. Microsoft retiene sus documentos de seguridad conforme a sus requisitos de retención después de que ya no se encuentren en vigor.</p>
Administración de Activos	<p>Inventario de Activos. Microsoft mantiene un inventario de todo soporte físico en que se almacenen los Datos de Servicios Profesionales. El acceso a los inventarios de ese soporte físico está restringido al personal de Microsoft autorizado por escrito para tener dicho acceso.</p> <p>Manejo de Activos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Microsoft clasifica los Datos de Servicios Profesionales para ayudar a identificarlos y para permitir que el acceso a ellos se encuentre apropiadamente restringido.

Dominio	Prácticas
	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft impone restricciones respecto de la impresión de los Datos de Servicios Profesionales y tiene procedimientos para la eliminación de los materiales impresos que contengan Datos de Servicios Profesionales. - El personal de Microsoft debe obtener la autorización de Microsoft antes de almacenar Datos de Servicios Profesionales en dispositivos portátiles, acceder de forma remota a ellos o procesarlos fuera de las instalaciones de Microsoft.
Seguridad de Recursos Humanos	<p>Formación en Seguridad. Microsoft informa a su personal acerca de los procedimientos de seguridad pertinentes y sus roles respectivos. Microsoft además informa a su personal acerca de las posibles consecuencias de incumplir las reglas y los procedimientos de seguridad. Microsoft solo utilizará datos anónimos durante la capacitación.</p>
Seguridad Física y Ambiental	<p>Acceso Físico a las Instalaciones. Microsoft limita el acceso a las instalaciones donde se encuentran los sistemas de información que procesan Datos de Servicios Profesionales a personas autorizadas identificadas.</p> <p>Acceso Físico a los Componentes. Microsoft mantiene registros de los soportes físicos entrantes y salientes que contienen Datos de Servicios Profesionales. Estos incluyen el tipo de soporte físico, el emisor/destinatarios autorizados, la fecha y hora, la cantidad de soportes físicos y los tipos de Datos de Servicios Profesionales que contienen.</p> <p>Protección contra Interrupciones. Microsoft utiliza una variedad de sistemas estándar del sector para proteger contra pérdida de datos debido a un error del sistema de alimentación o a una interferencia de las líneas.</p> <p>Eliminación de Componentes. Microsoft utiliza procesos estándar del sector para eliminar los Datos de Servicios Profesionales cuando ya no son necesarios.</p>
Administración de Comunicaciones y Operaciones	<p>Directiva Operacional. Microsoft mantiene documentos de seguridad que describen sus medidas de seguridad y los procedimientos y responsabilidades pertinentes de su personal que tiene acceso a los Datos de Servicios Profesionales.</p> <p>Procedimientos de Recuperación de Datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - De forma constante, aunque en ningún caso con menos frecuencia que una (1) vez a la semana (a menos que ninguno de los Datos de Servicios Profesionales se haya actualizado durante ese período), Microsoft mantiene varias copias de los Datos de Servicios Profesionales desde donde se puedan recuperar. - Microsoft almacena copias de los Datos de Servicios Profesionales y los procedimientos de recuperación de datos en un lugar distinto de donde esté ubicado el equipo informático principal que procesa los Datos de Servicios Profesionales. - Microsoft tiene implementados procedimientos específicos que rigen el acceso a las copias de los Datos de Servicios Profesionales. - Microsoft revisa los procedimientos de recuperación de datos al menos una (1) vez al año. - Microsoft registra los esfuerzos de restauración de datos, lo que incluye la persona responsable, la descripción de los datos restaurados y, cuando corresponda, la persona responsable y qué datos (si los hubiera) tendrían que ingresarse de forma manual en el proceso de recuperación de datos. <p>Software Malicioso. Microsoft cuenta con controles antimalware que ayudan a evitar que software malicioso obtenga acceso no autorizado a los Datos de Servicios Profesionales, incluido software malicioso proveniente de redes públicas.</p> <p>Datos Más Allá de los Límites</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft cifra (o permite que el Cliente cifre) los Datos de Servicios Profesionales que se transmiten por redes públicas. - Microsoft restringe el acceso a los Datos de Servicios Profesionales en soporte físico que sale de sus instalaciones. <p>Registro de Eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft registra (o permite que el Cliente registre) el acceso y uso de sistemas de información que contienen Datos de Servicios Profesionales, que registran el identificador de acceso, la hora, la autorización concedida o denegada y la actividad pertinente.
Control de Acceso	<p>Directiva de Acceso. Microsoft mantiene un registro de los privilegios de seguridad de las personas que tienen acceso a los Datos de Servicios Profesionales.</p> <p>Autorización de Acceso</p>

Dominio	Prácticas
	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft mantiene y actualiza un registro del personal autorizado para acceder a los sistemas de Microsoft que contienen los Datos de Servicios Profesionales. - Microsoft desactiva las credenciales de autenticación que no se han utilizado durante un período que no exceda los seis (6) meses. - Microsoft identifica al personal que puede conceder, modificar o cancelar el acceso no autorizado a los datos y recursos. - Microsoft asegura que cuando más de una persona tenga acceso a sistemas que contienen Datos de Servicios Profesionales, las personas tienen identificadores o inicios de sesión individuales independientes. <p>Privilegio Mínimo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al personal de soporte técnico solo se le permite tener acceso a los Datos de Servicios Profesionales cuando sea necesario. - Microsoft restringe el acceso a los Datos de Servicios Profesionales solo a aquellas personas que necesitan dicho acceso para desempeñar su trabajo. <p>Integridad y Confidencialidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft indica a su personal que debe desactivar las sesiones administrativas cuando salga de las instalaciones que Microsoft controla o cuando los equipos queden desatendidos. - Microsoft almacena contraseñas de una forma que las hace ininteligibles mientras están vigentes. <p>Autenticación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft utiliza prácticas estándar del sector para identificar y autenticar a los usuarios que intentan acceder a los sistemas de información. - Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, Microsoft exige que las contraseñas se renueven de forma periódica. - Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, Microsoft exige que la contraseña tenga al menos ocho (8) caracteres de longitud. - Microsoft se asegura de que los identificadores desactivados o expirados no se concedan a otras personas. - Microsoft supervisa (o permite que el Cliente supervise) los intentos reiterados de obtener acceso al sistema de información mediante una contraseña no válida. - Microsoft mantiene procedimientos estándar del sector para desactivar las contraseñas que se hayan dañado o revelado de forma involuntaria. - Microsoft utiliza prácticas de protección con contraseña estándar del sector, lo que incluye prácticas diseñadas para mantener la confidencialidad y la integridad de las contraseñas cuando se ceden y distribuyen, y durante el almacenamiento. <p>Diseño de red. Microsoft cuenta con controles a fin de evitar que las personas supongan derechos de acceso que no se les han asignado para obtener acceso a Datos de Servicios Profesionales a los que no tienen acceso autorizado.</p>
Administración de Incidentes de Seguridad de la Información	<p>Proceso de Respuesta ante Incidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft mantiene un registro de incumplimientos de seguridad con una descripción del incumplimiento, el período, las consecuencias del incumplimiento, el nombre del informador y de la persona a quien se informó el incumplimiento, y el procedimiento para recuperar datos. - Microsoft hace un seguimiento, (o permite que el Cliente haga un seguimiento), de las revelaciones de los Datos de Servicios Profesionales, incluidos los datos que se revelaron, a quién y en qué momento. <p>Supervisión del servicio. El personal de seguridad de Microsoft verifica los registros al menos cada seis (6) meses para proponer esfuerzos de corrección, si fuera necesario.</p>
Administración de Continuidad de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft mantiene planes de emergencia y contingencia para las instalaciones en que están ubicados los sistemas de información de Microsoft que procesan los Datos de Servicios Profesionales. - El almacenamiento redundante de Microsoft y sus procedimientos de recuperación de datos están diseñados para intentar reconstruir los Datos de Servicios Profesionales en su estado original o replicado por última vez desde antes del momento en que se perdieron o destruyeron.

Anexo 1: Cláusulas Contractuales Tipo (Encargados del procesamiento) para los Servicios de Soporte y Consultoría

La ejecución de la declaración de servicios por parte del Cliente incluye la ejecución de este Anexo 1, el que está firmado por Microsoft Corporation. Para renunciar a las "Cláusulas Contractuales Tipo", el Cliente debe enviar la siguiente información a Microsoft mediante una notificación escrita (de conformidad con los términos del Contrato del Cliente):

- el nombre legal completo del Cliente y cualquier Filial con respecto a la que se esté ejercitando esta opción;
- si el Cliente tiene varios Contratos, el Contrato para el cual se aplica la Renuncia; y
- una declaración que indique que el Cliente (o la Filial) únicamente está ejercitando esta opción sobre las Cláusulas Contractuales Tipo.

En los países en que se requiera aprobación regulatoria para el uso de las Cláusulas Contractuales Tipo, las Cláusulas Contractuales Tipo no pueden ser invocadas conforme a la Decisión 2010/87/UE (de febrero de 2010) de la Comisión Europea para legitimar la exportación de los datos procedentes de dichos países, salvo que el Cliente tenga la aprobación regulatoria necesaria.

Todas las referencias a diversos Artículos de la Directiva 95/46/CE en las Cláusulas Contractuales Tipo que se encuentran a continuación se tratarán como referencias para los Artículos del RGPD correspondientes y pertinentes.

A efectos del Artículo 26(2), de la Directiva 95/46/CE para la transmisión de datos personales a los encargados del procesamiento establecidos en terceros países que no garanticen una adecuada protección de los datos, el Cliente (en lo sucesivo, el "exportador de datos") y Microsoft Corporation (en lo sucesivo, el "importador de datos", cuya firma aparece más abajo), cada una de ellos "la parte", y conjuntamente "las partes", acuerdan las siguientes cláusulas contractuales (en lo sucesivo, las "Cláusulas" o "Cláusulas Contractuales Tipo") con objeto de ofrecer garantías suficientes respecto de la protección de la vida privada y los derechos y libertades fundamentales de las personas para la transmisión por el exportador de datos al importador de datos de los datos personales especificados en el Apéndice 1.

Cláusula 1: Definiciones

(a) "datos personales", "categorías especiales de datos", "procesar/procesamiento", "responsable del procesamiento", "encargado del procesamiento", "interesado" y "autoridad supervisora" tendrán el mismo significado que en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al procesamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos;

(b) por "exportador de datos" se entenderá el responsable del procesamiento que transmite los datos personales;

(c) por "importador de datos" se entenderá el encargado del procesamiento que acepte recibir del exportador de datos, los datos personales para su posterior procesamiento en nombre de este, de acuerdo con sus instrucciones y de los términos de las cláusulas, y que no esté sujeto al sistema de un tercer país por el que se garantice la protección adecuada en el sentido del Artículo 25(1), de la Directiva 95/46/CE;

(d) por "subencargado del procesamiento" se entenderá cualquier encargado del procesamiento contratado por el importador de datos o por cualquier otro subencargado del procesamiento del importador de datos que acepte recibir del importador de datos, o de cualquier otro subencargado del procesamiento del importador de datos, datos personales exclusivamente para las posteriores actividades de procesamiento que se hayan de llevar a cabo en nombre del exportador de datos, de acuerdo con sus instrucciones, los términos de las cláusulas y los términos del contrato que se haya concluido por escrito;

(e) por "legislación de protección de datos aplicable" se entenderá la legislación que protege los derechos y libertades fundamentales de las personas y, en particular, su derecho a la vida privada respecto del procesamiento de los datos personales, aplicable al responsable del procesamiento en el Estado Miembro en que está establecido el exportador de datos;

(f) por "medidas de seguridad técnicas y organizativas" se entenderán las destinadas a proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida, alteración, divulgación o acceso no autorizados accidentales, especialmente cuando el procesamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o cualquier otra forma ilícita de procesamiento.

Cláusula 2: Detalles de la transferencia

Los detalles de la transmisión, en particular, las categorías especiales de los datos personales, quedan especificados si procede en el Apéndice 1, que forma parte integrante de estas Cláusulas.

Cláusula 3: Cláusula de terceros beneficiarios

1. Los interesados podrán exigir al exportador de datos el cumplimiento de esta Cláusula, de la Cláusula 4(b) a 4(i), de la Cláusula 5(a) a 5(e) y 5(g) a 5(j), de la Cláusula 6(1) y 6(2), de la Cláusula 7, de la Cláusula 8(2) y de las Cláusulas 9 a 12 como terceros beneficiarios.
2. El interesado podrá exigir al importador de datos el cumplimiento de esta Cláusula, las Cláusulas 5(a) a 5(e) y 5(g), la Cláusula 6, la Cláusula 7, la Cláusula 8(2) y las Cláusulas 9 a 12, cuando el exportador de datos haya desaparecido de facto o haya cesado de existir jurídicamente, salvo que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos bajo contrato o por ministerio de la ley, como resultado de lo cual asuma los derechos y las obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso los interesados podrán exigirlos a dicha entidad.
3. El interesado podrá exigir al subencargado del procesamiento el cumplimiento de esta Cláusula, las Cláusulas 5(a) a 5(e) y 5(g), la Cláusula 6, la Cláusula 7, la Cláusula 8(2) y las Cláusulas 9 a 12, en aquellos casos en que ambos, el exportador de datos y el importador de datos, hayan desaparecido de facto o hayan cesado de existir jurídicamente o sean insolventes, salvo que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos bajo contrato o por ministerio de la ley, como resultado de lo cual asuma los derechos y las obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso los interesados podrán exigirlos a dicha entidad. Dicha responsabilidad externa del subencargado del procesamiento se limitará a sus propias operaciones de procesamiento en virtud de las Cláusulas.
4. Las partes no se oponen a que un interesado esté representado por una asociación u otras entidades, si así lo desea expresamente y lo permite la legislación nacional.

Cláusula 4: Obligaciones del exportador de datos

El exportador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- (a) el procesamiento de los datos personales, incluida la propia transmisión, ha sido efectuado y seguirá efectuándose de acuerdo con las normas pertinentes de la legislación de protección de datos aplicable (y, si procede, se ha notificado a las autoridades correspondientes del Estado Miembro en que está establecido el exportador de datos) y no infringe las disposiciones legales o reglamentarias en vigor en dicho Estado Miembro;
- (b) ha dado al importador de datos, y dará durante la prestación de los servicios de procesamiento de los datos personales, instrucciones para que el procesamiento de los datos personales transmitidos se lleve a cabo exclusivamente en nombre del exportador de datos y de acuerdo con la legislación de protección de datos aplicable y con las Cláusulas;
- (c) el importador de datos ofrecerá garantías suficientes en lo que respecta a las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el Apéndice 2 del presente contrato;
- (d) ha verificado que, de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, dichas medidas resultan apropiadas para proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida, alteración, divulgación o acceso accidentales no autorizados, especialmente cuando el procesamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o contra cualquier otra forma ilícita de procesamiento y que dichas medidas garantizan un nivel de seguridad apropiado a los riesgos que entraña el procesamiento y la naturaleza de los datos que han de protegerse, habida cuenta del estado de la técnica y del costo de su implementación;
- (e) asegurará que dichas medidas de seguridad se lleven a la práctica;

(f) si la transmisión incluye categorías especiales de datos, se habrá informado a los interesados, o serán informados antes de que se efectúe aquella, o en cuanto sea posible, de que sus datos podrían ser transmitidos a un tercer país que no proporciona la protección adecuada en el sentido de la Directiva 95/46/CE;

(g) enviará la notificación recibida del importador de datos o de cualquier subencargado del procesamiento a la autoridad supervisora de la protección de datos, de conformidad con la letra (b) de la Cláusula 5(b) y la Cláusula 8(3), en caso de que decida proseguir la transmisión o levantar la suspensión;

(h) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las Cláusulas, a excepción del Apéndice 2, y una descripción que resume las medidas de seguridad, así como una copia de cualquier contrato para los servicios de subprocesamiento de datos que debe efectuarse de acuerdo con las Cláusulas, salvo que las Cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial;

(i) que, en caso de subprocesamiento, la actividad de procesamiento se llevará a cabo de acuerdo con la Cláusula 11 por parte de un subencargado del procesamiento que proporcionará por lo menos el mismo nivel de protección de los datos personales y los derechos de los interesados que el importador de datos en virtud de las Cláusulas; y

(j) que asegurará el cumplimiento de las Cláusulas 4(a) a (i).

Cláusula 5: Obligaciones del importador de datos

El importador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

(a) procesará los datos personales transmitidos solo en nombre del exportador de datos, de conformidad con sus instrucciones y las Cláusulas. En caso de que no pueda cumplir estos requisitos por la razón que fuere, informará de ello sin demora al exportador de datos, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transmisión de los datos o terminar el contrato;

(b) no tiene motivos para creer que la legislación que le es de aplicación le impida cumplir las instrucciones del exportador de datos y sus obligaciones a tenor del contrato y que, en caso de modificación de la legislación que pueda tener un impotente efecto negativo sobre las garantías y obligaciones estipuladas en las Cláusulas, notificará al exportador de datos dicho cambio en cuanto tenga conocimiento de él, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transmisión de los datos o terminar el contrato;

(c) ha puesto en práctica las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se indican en el Apéndice 2 antes de efectuar el procesamiento de los datos personales transmitidos;

(d) notificará sin demora al exportador de datos sobre:

(i) toda solicitud jurídicamente vinculante de revelación de los datos personales presentada por una autoridad judicial, salvo que esté prohibido, por ejemplo, por el derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación llevada a cabo por dichas autoridad,

(ii) todo acceso accidental o no autorizado, y

(iii) toda solicitud sin respuesta recibida directamente de los interesados, a menos que se le autorice;

(e) tratará adecuadamente en los períodos de tiempo prescritos todas las consultas del exportador de datos relacionadas con el procesamiento que este realice de los datos personales sujetos a transmisión y se atendrá a la opinión de la autoridad supervisora en lo que respecta al procesamiento de los datos transmitidos;

(f) ofrecerá a petición del exportador de datos sus instalaciones de procesamiento de datos para que se lleve a cabo la auditoría de las actividades de procesamiento cubiertas por las Cláusulas. Esta será realizada por el exportador de datos o por un organismo de inspección, compuesto por miembros independientes con las cualificaciones profesionales necesarias y sujetos a la confidencialidad, seleccionado por el exportador de datos y, cuando corresponda, de conformidad con la autoridad supervisora;

(g) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las Cláusulas, o de cualquier contrato existente para el subprocesamiento de los datos, a menos que las Cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso

podrá eliminar dicha información comercial, a excepción del Apéndice 2 que será sustituido por una descripción sumaria de las medidas de seguridad, en aquellos casos en que el interesado no pueda obtenerlas directamente del exportador de datos;

(h) que, en caso de subprocesamiento de los datos, habrá informado previamente al exportador de datos y obtenido previamente su consentimiento por escrito;

(i) que los servicios de tratamiento por el subencargado del tratamiento se llevarán a cabo de conformidad con la cláusula 11;

(j) enviará sin demora al exportador de datos una copia de cualquier acuerdo con el subencargado del procesamiento que concluya en virtud de las Cláusulas.

Cláusula 6: Responsabilidad

1. Las partes acuerdan que cualquier interesado que haya sufrido daños como resultado de algún incumplimiento de las obligaciones previstas en la Cláusula 3 o en la Cláusula 11 por parte de cualquiera de las partes o del subencargado del procesamiento tiene derecho a percibir una compensación del exportador de datos por el daño sufrido.

2. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos la demanda de compensación de acuerdo con el párrafo 1 por incumplimiento por parte del importador de datos o su subencargado del procesamiento de sus obligaciones impuestas en la Cláusula 3 o en la Cláusula 11, por haber desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolvente, el importador de datos acuerda que el interesado pueda demandarle a él en el lugar del exportador de datos, salvo que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad.

El importador de datos no podrá basarse en un incumplimiento de un subencargado del procesamiento de sus obligaciones para eludir sus propias responsabilidades.

3. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos o el importador de datos la demanda a que se refieren los párrafos 1 y 2, por incumplimiento por parte del subencargado del procesamiento de datos de sus obligaciones impuestas en la Cláusula 3 o en la Cláusula 11, por haber desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes ambos, tanto el exportador de datos como el importador de datos, el subencargado del procesamiento de datos acuerda que el interesado pueda demandarle a él en cuanto a sus propias operaciones de procesamiento de datos en virtud de las cláusulas en el lugar del exportador de datos o del importador de datos, salvo que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos bajo contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad. La responsabilidad del subencargado del procesamiento se limitará a sus propias operaciones de procesamiento de datos en virtud de las Cláusulas.

Cláusula 7: Mediación y jurisdicción

1. El importador de datos acuerda que, si el interesado invoca en su contra derechos de tercero beneficiario y/o reclama una compensación por daños y perjuicios en virtud de las Cláusulas, aceptará la decisión del interesado de:

(a) someter el conflicto a mediación por parte de una persona independiente o, si procede, por parte de la autoridad supervisora;

(b) someter el conflicto a los tribunales del Estado Miembro en que está establecido el exportador de datos.

2. Las partes acuerdan que las opciones del interesado no obstaculizarán sus derechos sustantivos o procedimentales a obtener reparación de acuerdo con otras disposiciones de la legislación nacional o internacional.

Cláusula 8: Cooperación con las autoridades de control

1. El exportador de datos acuerda depositar una copia de este contrato ante la autoridad supervisora si así lo requiere o si el depósito es exigido por la legislación de protección de datos aplicable.

2. Las partes acuerdan que la autoridad supervisora está facultada para auditar al importador, o a cualquier subencargado del procesamiento, en la misma medida y condiciones en que lo haría respecto del exportador de datos conforme a la legislación de protección de datos aplicable.

3. El importador de datos informará sin demora al exportador de datos en el caso de que la legislación existente aplicable a él o a cualquier subencargado del procesamiento no permita auditar al importador ni a los subencargados del procesamiento, conforme al párrafo 2. En tal caso, el importador de datos estará autorizado a adoptar las medidas previstas en la Cláusula 5(b).

Cláusula 9: Legislación Aplicable

Las Cláusulas se regirán por la legislación del Estado Miembro en que está establecido el exportador de datos.

Cláusula 10: Variación del contrato

Las partes se comprometen a no variar o modificar las Cláusulas. Esto no excluye que las partes añadan cláusulas relacionadas con sus negocios en caso necesario siempre que no contradigan la Cláusula.

Cláusula 11: Subprocesamiento

1. El importador de datos no subcontratará ninguna de sus operaciones de procesamiento realizadas en nombre del exportador de datos en virtud de las Cláusulas sin el consentimiento previo por escrito del exportador de datos. Si el importador de datos subcontrata sus obligaciones en virtud de las Cláusulas, con el consentimiento del exportador de datos, lo hará exclusivamente mediante un acuerdo escrito con el subencargado del procesamiento, en el que se le impongan a este las mismas obligaciones impuestas al importador de datos en virtud de las Cláusulas. En los casos en que el subencargado del procesamiento no pueda cumplir sus obligaciones de protección de los datos en virtud de dicho acuerdo por escrito, el importador de datos seguirá siendo plenamente responsable frente al exportador de datos del cumplimiento de las obligaciones del subencargado del procesamiento en virtud de dicho acuerdo.

2. El contrato escrito previo entre el importador de datos y el subencargado del procesamiento contendrá asimismo una cláusula de tercero beneficiario, tal como se establece en la Cláusula 3, para los casos en que el interesado no pueda interponer la demanda de indemnización a que se refiere el párrafo 1 de la Cláusula 6 contra el exportador de datos o el importador de datos por haber estos desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes, y ninguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos bajo contrato o por ministerio de la ley. Dicha responsabilidad externa del subencargado del procesamiento se limitará a sus propias operaciones de procesamiento en virtud de las Cláusulas.

3. Las disposiciones sobre los aspectos de protección de datos en caso de subprocesamiento del contrato al que se hace referencia en el párrafo 1 se regirán por la legislación del Estado Miembro en que está establecido el exportador de datos.

4. El exportador de datos conservará una lista de los contratos de subprocesamiento celebrados en virtud de las cláusulas y notificados por el importador de datos de conformidad con la Cláusula 5(j), lista que se actualizará al menos una (1) vez al año. La lista estará a disposición de la autoridad supervisora de protección de datos del exportador de datos.

Cláusula 12: Obligación después del término de los servicios de procesamiento de datos personales

1. Las partes acuerdan que a la terminación de la provisión de servicios de procesamiento de datos, el importador de datos y el subencargado del procesamiento deberán, a elección del exportador de datos, devolver todos los datos personales transmitidos y las copias de los mismos al exportador de datos o destruir todos los datos personales y certificar este hecho al exportador de datos, salvo que la legislación aplicable al importador de datos le impida devolver o destruir la totalidad o una parte de los datos personales transmitidos. En tal caso, el importador de datos garantiza que guardará el secreto de los datos personales transmitidos y que no volverá a someterlos a procesamiento.

2. El importador de datos y el subencargado del procesamiento garantizan que, a petición del exportador de datos y/o de la autoridad supervisora, pondrán a disposición sus instalaciones de procesamiento de datos para que se lleve a cabo la auditoría de las medidas a las que se hace referencia en el párrafo 1.

Apéndice 1 de las Cláusulas Contractuales Tipo para los Servicios Profesionales

Exportador de datos: El Cliente es el exportador de datos. El exportador de datos adquiere servicios profesionales de soporte y consultoría de TI, tal como se describe en la Orden de Trabajo de Enterprise Services correspondiente.

Importador de datos: El importador de datos es MICROSOFT CORPORATION, un proveedor mundial de software y servicios.

Interesados: Los interesados incluyen a los representantes del exportador de datos y los usuarios finales, incluidos empleados, contratistas, colaboradores y clientes del exportador de datos. Los interesados también pueden incluir a las personas físicas que intentan ponerse en contacto o transmitir información personal a los usuarios de los servicios proporcionados por el importador de datos. Microsoft reconoce que, en función del uso que el Cliente haga del Servicio Online, el Cliente puede decidir incluir datos personales de cualquiera de los siguientes tipos de interesados en los Datos de Servicios Profesionales:

- Empleados, contratistas y trabajadores temporales (actuales, antiguos, potenciales) del exportador de datos;
- Dependientes de lo anterior;
- Colaboradores/personas de contacto (personas naturales) o empleados del exportador de datos; contratistas o trabajadores temporales o colaboradores/personas de contacto (actuales, potenciales, anteriores) de la persona jurídica;
- Usuarios (por ejemplo, clientes, pacientes, visitantes, etc.) y otros interesados que son usuarios de los servicios del exportador de datos;
- Socios, partes interesadas o personas que colaboran, comunican o interactúan activamente con empleados del exportador de datos y/o utilizan herramientas de comunicación como aplicaciones y sitios web proporcionados por el exportador de datos;
- Partes interesadas o personas que interactúan pasivamente con el exportador de datos (por ejemplo, porque están sujetos a una investigación o son mencionados en documentos o correspondencia recibida del o enviada al exportador de datos);
- Menores de edad; o
- Profesionales con privilegios profesionales (por ejemplo, médicos, abogados, notarios, trabajadores religiosos, etc.).

Categorías de datos: Los datos personales transmitidos incluyen correos electrónicos, documentos y otros datos en formato electrónico en el contexto de los Servicios Online. Microsoft reconoce que, en función del uso que el Cliente haga del Servicio Online, el Cliente puede decidir incluir datos personales de cualquiera de las siguientes categorías en los Datos de Servicios Profesionales:

- Datos personales básicos (por ejemplo, lugar de nacimiento, calle y número de domicilio [dirección], código postal, ciudad de residencia, país de residencia, número de teléfono móvil, nombre, apellido, iniciales, dirección de correo electrónico, género, fecha de nacimiento), incluidos datos personales básicos sobre familiares e hijos;
- Datos de autenticación (por ejemplo nombre de usuario, contraseña o código PIN, pregunta de seguridad, registro de auditoría);
- Información de contacto (por ejemplo, direcciones, correo electrónico, números de teléfono, identificadores de redes sociales, detalles de contacto de emergencia);
- Números de identificación únicos y formas (por ejemplo, número del Seguro Social, número de cuenta bancaria, número de pasaporte e identificación, licencia de conducir y datos de registro del vehículo, dirección IP, número de empleado, número de estudiante, número de paciente, firma, identificador único en cookies de seguimiento o tecnología similar);
- Identificadores de seudónimos;

- Información financiera y de seguros (por ejemplo, número de seguro, nombre y número de cuenta bancaria, nombre y número de la tarjeta de crédito, número de factura, ingresos, tipo de seguro, comportamiento de pago, solvencia crediticia);
- Información comercial (por ejemplo, historial de compras, ofertas especiales, información de suscripción, historial de pagos);
- Información biométrica (por ejemplo, análisis de ADN, huellas digitales e iris);
- Datos de ubicación (por ejemplo, identificación de celda, datos de red de geolocalización, ubicación al inicio/término de una llamada. Datos de ubicación derivados del uso de puntos de acceso WiFi);
- Fotos, video y audio;
- Actividad en Internet (por ejemplo, historial de navegación, historial de búsquedas, actividades de lectura, televisión, radio);
- Identificación del dispositivo (por ejemplo, número IMEI, número de tarjeta SIM, dirección MAC);
- Generación de perfiles (por ejemplo, basados en comportamientos delictuales o antisociales observados, o perfiles de seudónimos basados en las URL visitadas, clics en transmisiones, exploración de registros, direcciones IP, dominios, aplicaciones instaladas o perfiles basados en preferencias de marketing);
- Datos de RR. HH. y reclutamiento (por ejemplo, declaración de estado del empleo, información de reclutamiento [como currículum, antecedentes de empleos, antecedentes de educación], datos sobre el trabajo y el cargo, incluidas las horas trabajadas, evaluaciones y salario, detalles de permiso de trabajo, disponibilidad, términos de empleo, detalles de impuestos, detalles de pagos, detalles de seguro y ubicación y organizaciones);
- Datos de educación (por ejemplo, historial de educación, educación actual, calificaciones y resultados, grado académico más alto alcanzado, problemas de aprendizaje);
- Información de ciudadanía y residencia (por ejemplo, ciudadanía, estado de naturalización, estado civil, nacionalidad, situación migratoria, datos del pasaporte, detalles de residencia o permiso de trabajo);
- Información procesada por el rendimiento de una tarea realizada para el interés público o en el ejercicio de una autoridad oficial;
- Categorías especiales de datos (por ejemplo, raza u origen étnico, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas, membresía en un sindicato, datos genéticos, datos biométricos para fines únicos de identificación de una persona natural, datos relacionados con el estado de salud, datos relacionados con la vida sexual u orientación sexual de una persona natural, o datos relacionados con antecedentes penales o delitos);

Operaciones de procesamiento: Los datos personales transmitidos estarán sujetos a las siguientes actividades básicas de procesamiento:

a. Duración y Objeto del Procesamiento de Datos. La duración del procesamiento de datos deberá corresponder al período de vigencia designado en virtud del contrato de licencias por volumen celebrado entre el exportador de datos y la entidad de Microsoft a la cual se anexan estas Cláusulas Contractuales Tipo ("Microsoft"). El objetivo del procesamiento de datos es la prestación de los Servicios Profesionales.

b. Ámbito y Finalidad del Procesamiento de Datos. El ámbito y la finalidad del procesamiento de datos personales se describe en la sección "Procesamiento de los Datos Personales; RGPD" de este DPA y el Contrato. El importador de datos opera una red global de centros de datos e instalaciones de administración/sopORTE, y el procesamiento puede realizarse en cualquier jurisdicción en que el importador de datos o sus subencargados del procesamiento operen dichas instalaciones, de acuerdo con la sección "Prácticas y Políticas de Seguridad" del DPA.

c. Acceso a los Datos de Servicios Profesionales. Durante el período de vigencia designado en virtud del Contrato, Microsoft, a su elección y según sea necesario en virtud de la legislación aplicable que implementa el Artículo 12(b) de la Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea: (1) proporciona al exportador de datos la capacidad de rectificar, eliminar o bloquear los Datos de Servicios Profesionales o bien (2) realiza dichas rectificaciones, eliminaciones o bloqueos en su nombre.

d. Instrucciones del Exportador de Datos. Por lo que concierne a los Servicios Profesionales, el importador de datos actuará únicamente de conformidad con las instrucciones del exportador de datos según se las transmita Microsoft.

e. Eliminación de Datos de Servicios Profesionales. De acuerdo con el DPA, Microsoft deberá eliminar todas las copias de Datos de Servicios Profesionales después de que se cumplan los fines comerciales para los que estos se recopilaron o transmitieron, o antes previa solicitud por escrito del Cliente.

Subcontratistas: De acuerdo con el DPA, el importador de datos podrá contratar a otras empresas para que presten servicios limitados en su nombre. Se permitirá a esos subcontratistas obtener Datos de Servicios Profesionales solo a fin de prestar los servicios para los cuales el importador de datos los ha contratado, y se les prohíbe utilizar dichos datos para cualquier otro efecto.

Apéndice 2 de las Cláusulas Contractuales Tipo para los Servicios Profesionales

Descripción de las medidas de seguridad técnicas y organizativas puestas en práctica por el importador de datos de acuerdo con las Cláusulas 4(d) y 5(c):

1. **Personal.** El personal del importador de datos no procesará los Datos de Servicios Profesionales sin contar con autorización. El personal está obligado a mantener la confidencialidad de los Datos de Servicios Profesionales y esta obligación se mantendrá en vigor incluso después de que finalice la relación laboral.

2. **Contacto de Privacidad de los Datos.** El ejecutivo de privacidad de datos del importador de datos se encuentra disponible en la siguiente dirección:

Microsoft Corporation
Attn: Chief Privacy Officer
1 Microsoft Way
Redmond, WA 98052 USA

3. **Medidas Técnicas y Organizativas.** El importador de datos ha implementado y mantendrá en vigor las medidas técnicas y organizativas adecuadas, controles internos y rutinas de seguridad de la información dirigidas a proteger los Datos de Servicios Profesionales, según se define en la sección Prácticas y Políticas de Seguridad de Microsoft, frente a actos accidentales de pérdida, destrucción o alteración, actos no autorizados de revelación o acceso o actos ilícitos de destrucción, de la siguiente manera: Las medidas técnicas y organizativas, los controles internos y las rutinas de seguridad de la información establecidos en la sección Prácticas y Políticas de Seguridad de los DPA se incorporan por el presente documento a este Apéndice 2 mediante esta referencia y son vinculantes para el importador de datos como si estuvieran establecidos en este Apéndice 2 en su totalidad.

Firma las Cláusulas Contractuales Tipo para Servicios Profesionales, el Apéndice 1 y el Apéndice 2 en nombre del importador de datos:

DocuSigned by:

3A972371C1D1467...

Kristin Johnsen, Vicepresidenta Corporativa

Microsoft Corporation
One Microsoft Way
Redmond, WA 98052 USA

Anexo 2: Términos de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea

Microsoft asume los compromisos dispuestos en los Términos del RGPD para todos los clientes a partir del día 25 de mayo de 2018. Estos compromisos son vinculantes para Microsoft con respecto al Cliente, sin importar (1) la versión de los DPA aplicable a cualquier compromiso determinado; o (2) cualquier otro contrato que haga referencia al presente anexo.

A los efectos de los presentes Términos RGPD, el Cliente y Microsoft convienen en que el Cliente es el responsable del tratamiento de los Datos Personales del Cliente y que Microsoft es el encargado del tratamiento de dichos datos, con la salvedad de que, si el Cliente está actuando en calidad de encargado del tratamiento, entonces Microsoft es un subencargado del tratamiento. Estos Términos del RGPD se aplican al procesamiento de Datos Personales, dentro del ámbito del RGPD, realizado por parte de Microsoft en nombre del Cliente.

Estos Términos del RGPD no limitan ni reducen los compromisos en materia de protección de datos que Microsoft asume ante el Cliente en el Addendum de la Protección de Datos de los Servicios Profesionales de Microsoft o en cualquier otro contrato entre Microsoft y el Cliente.

Estos Términos del RGPD no se aplican cuando Microsoft es el poseedor de los Datos Personales.

Obligaciones Pertinentes al RGPD: Artículos 28, 32 y 33

- 1.** Microsoft no recurrirá a otro encargado sin la autorización previa por escrito, específica o general, del Cliente. En el caso de una autorización escrita de carácter general, Microsoft informará al Cliente de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al Cliente la oportunidad de oponerse a dichos cambios. (Artículo 28(2))
- 2.** El procesamiento que realice Microsoft se regirá por los presentes Términos del RGPD bajo el Derecho de la Unión Europea (en adelante, "Unión") o de los Estados miembros, que vinculan a Microsoft respecto del Cliente. En el contrato de licencias por volumen del Cliente, incluyendo los presentes Términos del RGPD, se establecen el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del procesamiento, el tipo de Datos Personales, las categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del Cliente. En particular, Microsoft:
 - (a)** procesará los Datos Personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Cliente, inclusive con respecto a las transmisión de Datos Personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello bajo el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique a Microsoft; en tal caso, Microsoft informará al Cliente de esa exigencia legal previa al procesamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;
 - (b)** garantizará que las personas autorizadas para procesar los Datos Personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria
 - (c)** tomará todas las medidas necesarias de conformidad con el Artículo 32 del RGPD;
 - (d)** respetará las condiciones indicadas en los párrafos 1 y 3 para recurrir a otro encargado del procesamiento;
 - (e)** asistirá al Cliente, teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD;
 - (f)** ayudará al Cliente a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los Artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento y la información a disposición de Microsoft
 - (g)** a elección del Cliente, suprimirá o devolverá todos los Datos Personales al Cliente una vez finalice la presentación de los servicios de procesamiento, y suprimirá las copias existentes salvo que se requiera la conservación de los Datos Personales bajo el Derecho de la Unión o de los Estados miembros;

- (h) pondrá a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Cliente o de otro auditor autorizado por el Cliente.

Microsoft informará inmediatamente al Cliente si, en su opinión, una instrucción infringe el RGPD u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros. (Artículo 28(3))

3. Cuando Microsoft recurra a otro encargado del procesamiento para llevar a cabo determinadas actividades de procesamiento en nombre del Cliente, se impondrá a este otro encargado del procesamiento, mediante contrato u otro acto jurídico establecido en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados Miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en estos Términos del RGPD, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el procesamiento sea conforme con las disposiciones del RGPD. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, Microsoft seguirá siendo plenamente responsable ante el Cliente por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado. (Artículo 28(4))

4. Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costos de aplicación, y la naturaleza, el ámbito, el contexto y los fines del procesamiento, así como los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el Cliente y Microsoft aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- (a) la seudonimización y el cifrado de Datos Personales;
- (b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resistencia permanentes de los sistemas y servicios de procesamiento;
- (c) la capacidad de restablecer la disponibilidad y el acceso a los Datos Personales de manera oportuna en caso de un incidente físico o técnico; y
- (d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del procesamiento. (Artículo 32(1))

5. Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, se tendrán en cuenta los riesgos que presente el procesamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de Datos Personales transmitidos, conservados o procesados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos. (Artículo 32(2))

6. El Cliente y Microsoft tomarán medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del Cliente o de Microsoft y tenga acceso a Datos Personales solo pueda procesar dichos datos siguiendo instrucciones del Cliente, salvo que esté obligada a ello bajo el Derecho de la Unión o de los Estados miembros. (Artículo 32(4))

7. Microsoft notificará sin dilación indebida al Cliente las infracciones a la seguridad de los Datos Personales de las que tenga conocimiento. (Artículo 33, apartado 2). Dicha notificación incluirá la información que un encargado de procesamiento debe proporcionar a un poseedor de la información según el Artículo 33(3), en la medida en que dicha información esté razonablemente disponible para Microsoft.



Solo para ejemplo

Microsoft Volume Licensing		NOMBRE DE LA ENTIDAD	
Licencias por Volumen de Microsoft: Hoja de Precios del Cliente Preliminar			
Número de Cotización:	XXXXXX-XXX	Moneda de facturación:	USD
Fecha de Creación:	7/8/2019	Plazo del Contrato:	3 Años
Duración efectiva:	30 días	Id. de oportunidad:	Annual
Número de inscripción:		Programación de pago	
Idioma:	Spanish (Mexico)		
Mes de emisión de la lista de pr:	July 2019		
Inscripción Enterprise Directa - Nueva Cotización			
Contacto del Cliente	NOMBRE DE LA ENTIDAD		
Contacto(s) del partner	DIRECCION		
Nombre	DIRECCION		
email			
Contacto de Microsoft			
Nombre			
email			

Cover Page



Volume Licensing

Formulario de Firma del Programa

Número de MBA/MBSA	<input type="text"/>	<input type="text" value="Id. de la propuesta"/>
Número de contrato	<input type="text"/>	

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
<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 Contrato>	Número o código del documento
<Seleccionar Inscripción/Registro>	Número o código del documento
<Seleccionar Inscripción/Registro>	Número o código del documento
<Seleccionar Inscripción/Registro>	Número o código del documento
<Seleccionar Inscripción/Registro>	Número o código del documento
<Seleccionar Inscripción/Registro>	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
Descripción del documento	Número o código del documento

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

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

* campo obligatorio

Filial de Microsoft

Microsoft Corporation

Firma _____

Nombre y Apellido en letra de imprenta

Cargo en letra de imprenta

Fecha de firma

(fecha de ratificación por la Filial de Microsoft)

Fecha de Entrada en Vigor del Contrato

(puede ser diferente de la fecha de firma de Microsoft)

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

Cliente

Nombre de la entidad (debe ser un nombre de una persona jurídica)*

Firma* _____

Nombre y Apellido en letra de imprenta*

Cargo en letra de imprenta

Fecha de firma*

** campo obligatorio***Outsourcer**

Nombre de la entidad (debe ser un nombre de una persona jurídica)*

Firma* _____

Nombre y Apellido en letra de imprenta*

Cargo en letra de imprenta


Fecha de firma*

** campo obligatorio*

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


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

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


Microsoft ** TESTPRINT MST ** **Invoice**

Microsoft Corporation Latin America Collection Bank of America Location 084142 Account # 75207770 ABA 111300012 Billing Cycle 12/2004-04/11 Billing Date Bill To Bill To	Bill to PO Number: Purchase Order Date: Page No:) Document No: Document Date: Payment Due Date: Terms: The payment due 60 days from invoice date	
---	--	--

BILL TO	INDIRECT RESELLER	END CUSTOMER
	Contact:	
	Phone:	
	Fax:	

Line No.	Usage Country	Microsoft Part No. Description	Lin. Type Level	Pool	Period Delivery	Reason Code Description	Billing Option Taxable	Qty Ordered Subscription Qty Ordered	Unit Price	Extended Amount Tax Amt
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end; margin-top: 20px;"> <div style="width: 40%;"> <p style="font-size: x-small;">We hereby certify that the information on this invoice is true and correct.</p> <p>Microsoft Corporation</p> </div> <div style="width: 15%; text-align: right;"> <p>Total Sale USD</p> <p>Tax Amount USD</p> <p>Total Amount USD</p> </div> <div style="width: 40%; text-align: right;">  </div> </div>										

If any services are requested, reseller information may change to reflect current pricing operations.



Volume Licensing

Formulario de Transmisión de Licencias Perpetuas

Fecha de transmisión
*A completar por el Cliente*Id. de la propuesta
*A completar por Microsoft*M16-

Este Formulario de Transmisión de Licencias Perpetuas proporciona notificación a Microsoft de la transmisión de Licencias perpetuas según lo exigido por los contratos de licencias por volumen del Cliente en virtud de los cuales se concedieron las Licencias ("contrato"). El Anexo A identifica las Licencias perpetuas que se transmitirán a la entidad identificada a continuación ("Adquirente").

El Cliente y el Adquirente deben completar este formulario en su totalidad, incluido el Anexo A, y deben firmarlo. Los términos en mayúscula que no se definen en este formulario tendrán el significado definido en el contrato.

"Cliente", como se utiliza en este formulario, son el Cliente, la Filial Inscrita, la Filial Registrada o la Institución a los que se concedieron las Licencias y no es una Filial sublicenciada.

"Adquirente" es la entidad a la cual se transmiten las Licencias.

1. Cliente.

Los detalles del Cliente, y no los detalles de las Filiales que están sublicenciadas para utilizar esos Productos, deben proporcionarse para que la transmisión sea válida.

Nombre de la entidad***Nombre de contacto: Nombre* Apellido*****Dirección de correo electrónico de contacto*****Dirección*****Localidad*****Estado o provincia*****Código postal*****País*****Teléfono**** indica campo obligatorio***2. Adquirente.****Nombre de la entidad*****Nombre de contacto: Nombre* Apellido*****Dirección de correo electrónico de contacto*****Dirección*****Localidad*****Estado o provincia*****Código postal*****País*****Teléfono****Número de Contrato de Adquirente, Cuenta de Adquisiciones o Inscripción (si lo hubiera)**** indica campo obligatorio***3. Motivo para transmisión de Licencias.**

- a. **Transmisiones permitidas por los términos del Contrato o de la Inscripción del Cliente.** El Cliente transmite las Licencias perpetuas que se indican en el Anexo A, las cuales garantiza haber pagado completamente (marque la casilla de la razón correspondiente):

 para una Filial

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

Cualquiera sea el caso, indique el nombre y la ubicación de la Filial, si corresponde:

- para el cliente designado en Select, Select Plus, Inscripción Enterprise Outsourcer o una de sus Filiales.

b. Transmisiones de licencias solo con el consentimiento por escrito de Microsoft.
(La transmisión no es válida a menos que Microsoft firme este Formulario de Transmisión de Licencias Perpetuas y notifique su aprobación al Cliente y al Adquirente.)

- El Cliente busca el consentimiento de Microsoft para transmitir todas las Licencias perpetuas bajo el Id. de Licencia de Microsoft mencionado anteriormente y que se indican en el Anexo A, las cuales garantiza haber pagado completamente, a terceros que no son Filial por la siguiente razón. *(El Cliente debe completar esta sección. Adjunte páginas adicionales, si fuera necesario.)*

Si la razón está relacionada con bancarrota o la liquidación de los activos del Cliente, proporcione documentación que lo acredite, como la orden de un síndico o tribunal de bancarrota.

Marque la casilla correspondiente:

- Documentos de acreditación adjuntos.

Si los hay, identifique los documentos por su título:

- No hay documentos de acreditación adjuntos.

4. Reconocimientos del Cliente y el Adquirente.

El Cliente y el Adquirente reconocen que no se permiten las transmisiones de Software Assurance y Licencia y Software Assurance, y que es posible que los derechos obtenidos a través de Software Assurance no se transmitan hasta la expiración o la renovación de la cobertura de software assurance para las licencias que se van a transmitir. La recepción por parte de Microsoft de este formulario no constituye la validación de las licencias transmitidas en función de la información no válida e imprecisa del Anexo A respecto al estado de la licencia. El Cliente sigue siendo responsable de los importes debidos por cualquier licencia perpetua adquirida mediante MS Financing.

Mediante la firma de este documento, el Cliente manifiesta y garantiza que:

- a. Solamente está transmitiendo Licencias perpetuas totalmente pagadas. El Cliente debe consultar la sección "Concesión de licencias" de su contrato para garantizar que las licencias que va a transmitir son perpetuas.
- b. El Cliente ha proporcionado al Adquirente la documentación suficiente para permitir que el Adquirente determine el alcance, el propósito y las limitaciones de los derechos otorgados por Microsoft en virtud de las licencias que se transmiten; y
- c. No está transmitiendo:
 - (i) derechos temporales para el uso de Productos;
 - (ii) cobertura o beneficios de Software Assurance;
 - (iii) Licencias perpetuas para cualquier versión de cualquier Producto que se hubiera adquirido a través de Software Assurance independientemente de las licencias

perpetuas subyacentes para las que se solicitó la cobertura de Software Assurance;

- (iv) Licencias de actualización para un Producto de sistema operativo de sobremesa, de forma independiente a la licencia de sistema operativo de sobremesa subyacente o del sistema informático en el que el Producto se instaló por primera vez;
 - (v) Licencias de Suscripción;
 - (vi) Servicios Online;
 - (vii) licencias para revender a terceros que no son Filiales (a menos, y únicamente en la medida en que la legislación aplicable permite la transmisión de los derechos previstos por la ley); o
 - (viii) Claves de licencias por volumen para cualquier licencia.
- d. Las Licencias identificadas en el Anexo A no se han transmitido anteriormente a ninguna persona o entidad.
 - e. Esta transmisión se realiza virtud de las restricciones anteriores y todos los otros términos del contrato de Microsoft identificado anteriormente.
 - f. La información proporcionada en este formulario es completa y precisa.
 - g. El Cliente ha proporcionado al Adquirente una copia de los Derechos de Uso de los Productos aplicables y un aviso relacionado con las restricciones de uso, las restricciones a la transmisión y las limitaciones de responsabilidad especificadas en el contrato.
 - h. El Cliente ha desinstalado y ya no utiliza, y no seguirá utilizando, el software licenciado en virtud de las licencias identificadas en el Anexo A.

Mediante la firma de este documento, el Adquirente manifiesta y garantiza que

- a. ha recibido y reconoce los Derechos de Uso de los Productos, las restricciones de uso y a la transmisión, las limitaciones de responsabilidad (incluidas las cláusulas de exclusiones y garantía) aplicables que se especifiquen en el contrato en virtud del cual el Cliente adquirió las Licencias que se transmitirán;
- b. entiende el alcance, el propósito y las limitaciones de los derechos otorgados por Microsoft en virtud de las licencias que se transmiten;
- c. utilizará los Productos solo para su propósito previsto, según se especifica en la licencia original de Microsoft;
- d. no tiene derecho a ni recibe:
 - (i) derechos temporales para el uso de Productos;
 - (ii) cobertura o beneficios de Software Assurance;
 - (iii) Licencias de actualización para un Producto de sistema operativo de sobremesa, de forma independiente a la licencia de sistema operativo de sobremesa subyacente o del sistema informático en el que el Producto se instaló por primera vez;
 - (iv) Licencias de sistema operativo de sobremesa de versión completa, a menos que se transmitan con la venta del dispositivo para el que opera;
 - (v) Licencias de Suscripción;
 - (vi) Servicios Online; o
 - (vii) licencias para revender a terceros que no son Filiales (a menos, y únicamente en la medida en que la legislación aplicable permite la transmisión de los derechos previstos por la ley).

La presente transmisión solamente es válida si las manifestaciones y las garantías previas son verdaderas y exactas.

El Cliente y el Adquirente reconocen que serán completamente responsables de cobrar, asumir y pagar todos y cada uno de los impuestos debidos de algún modo en el momento de la transmisión de las Licencias y que Microsoft no tendrá ninguna responsabilidad de ningún tipo en relación con esos impuestos.

Microsoft se reserva el derecho de auditar el cumplimiento del Adquirente de las manifestaciones y las garantías realizadas en este formulario. No se proporcionan al Adquirente los soportes físicos o las Claves de Licencias por Volumen junto con la transmisión de Licencias.

Nada en este documento evita la transmisión de ningún derecho previsto por la ley de acuerdo con las condiciones establecidas por la legislación aplicable.

Cliente

Nombre de la entidad*

Firma* _____

Nombre en letra de imprenta*

Titularidad en letra de imprenta*

Fecha de firma*

El director ejecutivo del Cliente u otro director o empleado autorizado del Cliente deben firmar este Formulario. Este formulario no es válido si lo firma un tercero que no es Filial.

Adquirente

Nombre de la entidad*

Firma* _____

Nombre en letra de imprenta*

Titularidad en letra de imprenta*

Fecha de firma*

El director ejecutivo del Adquirente u otro director o empleado autorizado del Adquirente deben firmar este Formulario. Este formulario no es válido si lo firma un tercero que no es Filial.

Microsoft Corporation

Nombre de la entidad*

Firma* _____

Nombre en letra de imprenta*

Titularidad en letra de imprenta*

Fecha de firma*

Solamente para uso interno de Microsoft

Número de referencia

La entidad que solicitó los pedidos debe enviar el formulario de transmisión firmado original a la siguiente dirección de Microsoft.*

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





Microsoft Corporation

Carta Aprobatoria

Programa de Clientes de Referencia

Estimado cliente de Microsoft Corporation, queremos agradecerle la disposición para que su organización se convierta en un caso de referencia para nosotros, el cual tiene como objetivo mostrar la implementación de un producto o solución, bajo un tono positivo y verdadero.

Para determinar el alcance de difusión de la información elaborada (o por elaborar), le solicitamos nos indique el tipo de actividad en la(s) que estaría dispuesto a participar de acuerdo a su interés, puede seleccionar todas las opciones o sólo aquellas que considere pertinentes. Incluso, en caso de sólo realizarse un comentario (quote) de su caso, indíquenos, que nos permite realizar con él.

Cualquiera de las actividades seleccionadas a participar no representará costo alguno para el cliente aunque tampoco un beneficio económico, al no ser una acuerdo de tipo comercial. Una vez definidos los elementos de difusión, le solicitamos nos llene sus datos abajo y nos firme este documento que autoriza su caso de estudio y los alcances en el uso de la información.

Eventos Públicos		
- Mención del caso en eventos y/o presentaciones de Microsoft (internos y externos)	SI	NO
- Participación testimonial en eventos de Microsoft (presencial)	SI	NO
Medios de Comunicación		
- Entrevista 1:1 con prensa	SI	NO
¿Tiene algún medio de interés?		
- Convertir su caso de referencia en un boletín de prensa (segunda difusión)	SI	NO
- Referenciarlo como cliente en entrevistas de Microsoft con prensa	SI	NO
- Reimpresión de artículo que el medio hubiera publicado	SI	NO
-Mención de caso a través de redes sociales de Microsoft	SI	NO
Mercadotecnia		
- Referencia de su organización en campañas publicitarias de MS (sin costo para cliente)	SI	NO
- Participación en publlirreportaje pagado por MS (con control de información publicada)	SI	NO
- Realización/distribución de material impreso de su caso en eventos de Microsoft (hoja de estudio, tríptico, etc.)	SI	NO
- Generación de video testimonial (3-5 min.) como referencia visual de su caso	SI	NO
- Subir la información en Web Site de Microsoft	SI	NO
- Subir la información en el Web Site del cliente (opcional)	SI	NO
-Uso del logo de la empresa para eventos internos y externos	SI	NO
Interno		
- Para uso interno de Microsoft	SI	NO
Alguna observación o particularidad:		

Para cualquier herramienta de difusión seleccionada por el cliente, se contará con absoluto control en cuanto a la información generada, salvo en el caso de actividades con medios de comunicación (entrevistas), ya que Microsoft no tiene injerencia en los contenidos publicados. Sin embargo, es importante señalar que los acercamientos con prensa se dan bajo un ambiente de buena voluntad, buscando destacar el aspecto positivo del uso de la tecnología dentro una organización para eficientar sus operaciones.

A nombre de Microsoft Corporation, le agradecemos su tiempo para esta importante labor de nuestro Programa de Clientes de Referencia y le aseguramos que la información por usted autorizada será empleada de manera correcta y sólo en los términos de difusión que nos haya permitido.

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

Nombre del ejecutivo: _____

Cargo: _____

Empresa/organización: _____

Fecha: _____

Teléfono: _____

Firma de autorización

Las partes testadas se eliminan con fundamento en lo establecido en los artículos 1, 9, 11, fracción VI y 104 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con relación al artículo 113, fracción I del citado precepto legal, que establece que, se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable. Por ello, se elaboró esta versión pública del "CONTRATO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS DE LICENCIAMIENTO MICROSOFT Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE RELACIONADOS CON LAS MISMAS PARA LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL", conforme a lo señalado en el artículo 118 de la ley en cita

