

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

**ANEXO TÉCNICO**



# Índice

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



14.2 Deductivas .....	12
14.1.1 Deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio .....	12
14.1.2 Deductivas por incumplimiento en los tiempos de respuesta en Soporte Premier .....	12
15. Garantías .....	13
15.1 Garantía de cumplimiento .....	13
15.2 Garantía del servicio .....	14
16. Confidencialidad .....	14
17. Método de evaluación .....	14
18. Responsabilidad laboral .....	14
19. Cotización .....	14
20. Términos y condiciones legales .....	14
21. Administrador del contrato .....	15



## 1. Objetivo de la contratación

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 o cerrado de acuerdo a las necesidades de cada Dependencia o Entidad, el cual quedará determinado en el contrato específico correspondiente.

## 2. Alcance

La contratación de servicios y adquisición de productos de licenciamiento MICROSOFT bajo un esquema de suscripción de derechos de uso, actualización y soporte o adquisición de 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 el presente anexo técnico:

- **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 posibilidades de virtualización.

- **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 Dependencia o Entidad, 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.
- **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 cómputo o memoria, almacenar y analizar grandes volúmenes de datos, hasta 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 Dependencia o Entidad, 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 Dependencia o Entidad de conocer proactivamente, la información para la toma de decisiones, así como otorgar una herramienta que le permita a las Dependencias o Entidades, 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.

#### 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.

### **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 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.

### **3.4 Partida 4: Adquisición de nuevas licencias en sitio (on-premise) 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.

### **3.5 Partida 5: Servicios de Soporte para productos Microsoft.**

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). El proveedor deberá presentar por escrito, la descripción detallada del servicio de soporte Premier.

### **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.

## **4. Forma de adjudicación**

Para la presente contratación, las partidas serán adjudicadas por partida completa a un solo Proveedor por cada una de las Dependencias o Entidades.

## **5. Requerimientos funcionales**

El Proveedor 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.

El Proveedor deberá prestar el servicio de soporte técnico a las licencias adquiridas o suscripciones de los productos contratado, de acuerdo al presente anexo técnico, durante la vigencia del contrato.

## **6. Unidad de medida**

### **6.1 Licencia**

Código único que el Proveedor 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.

## **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 a continuación:

- Inscripción Empresarial (Enterprise Agreement)
- Inscripción Empresarial por Suscripción (Enterprise Agreement Subscription)
- Inscripción de Servidor y Nube (Server and Cloud Enrollment)
- Orden de Trabajo para Soporte Premier y Proactivo (Enterprise Services Work Order)

El proveedor deberá presentar por escrito, la descripción detallada de dichas condiciones de uso.

## **8. Requerimientos no funcionales.**

La Dependencia o Entidad tendrá acceso a las versiones que se liberen de los productos descritos en el numeral 2.1 Familia de Productos, adquiridos durante la vigencia del contrato.

Para el caso de licenciamiento el Proveedor deberá permitir la transferencia de derechos de uso de la licencia entre Dependencias o Entidades Públicas.

## **9. Vigencia del contrato**

La vigencia del contrato será por 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.

## **10. Niveles de servicio**

El Proveedor deberá cumplir con el 99.9% de disponibilidad mensual por usuario para los productos de Servicios en Línea (On-Line Services) descritos en el presente anexo técnico.

El Proveedor 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 el presente anexo técnico.

Para la actualización y soporte (Software Assurance) a los productos de licenciamiento, el Proveedor 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.

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

Para los productos bajo suscripción el Proveedor 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.**

El Proveedor 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 el Proveedor, el plazo máximo de entrega será dentro de los 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 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 firma del contrato.

### **11.2 Servicio de Soporte Proactivo y Soporte Premier**

La prestación del Soporte Proactivo y Soporte Premier deberá ser de acuerdo a 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 al Proveedor.

## **12. Entregables**

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

El Proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato de la Dependencia o Entidad lo siguiente:

- Documento en papel membretado firmado por el representante legal del Proveedor que ampare los derechos de uso en la modalidad de suscripción.
- Documento en papel membretado firmado por el representante legal del Proveedor que acredite la propiedad de las licencias adquiridas conforme el modelo de contrato.
- Documento en papel membretado firmado por el representante legal del Proveedor 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 el Proveedor, el plazo máximo de entrega será dentro de los 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 el Proveedor o adquiera servicios y/o productos por primera vez, el plazo de entrega o inicio de la prestación del servicio será dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de firma del contrato.

### 12.2 Soporte Proactivo y Soporte Premier.

El Proveedor 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.	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 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 el Proveedor o adquiera servicios y/o productos por primera vez, el plazo de entrega o inicio de la prestación del servicio será dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de firma del contrato.
Línea de Tiempo para la ejecución del soporte solicitado.	Aprobado por la Dependencia o Entidad y por el Proveedor.	10 días naturales posteriores a la formalización de la aprobación de la solicitud del soporte.

Reportes de seguimiento.	Firmados 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.	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.	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 5 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 el Proveedor o adquiera servicios y/o productos por primera vez, el plazo de entrega o inicio de la prestación del servicio será dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de firma del contrato.

### 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 presente Anexo técnico de conformidad con el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (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 se realizará mediante depósito o transferencia de fondos a la cuenta bancaria especificada por el Proveedor en el contrato específico. De acuerdo con el Artículo 45 Fracción XIII de la LAASSP y el artículo 8 de la Ley Monetaria, los precios podrán ser cotizados y pagaderos en dólares de los Estados Unidos de América.

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 al Proveedor, lo anterior, en términos del artículo 100 del Reglamento de la Ley antes citada, o bien, optar por rescindir el contrato en términos 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**

#### **14.1.1 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.

#### **14.1.2 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 del 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 llegasen a adjudicar al Proveedor, 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

El Proveedor deberá presentar 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.

Los Servicios de Soporte tendrán una garantía de noventa (90) días a partir de la prestación a la Dependencia o Entidad.

## 16. Confidencialidad

El Proveedor deberá presentar en su propuesta técnica carta en papel membretado firmada por el representante legal, donde se compromete a mantener absoluta confidencialidad de la información designada como tal, a la cual tengan 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 el Proveedor designe para el cumplimiento del contrato, es considerada de carácter reservada y/o confidencial.

## 17. Método de evaluación

El método de evaluación de las propuestas será binario, con base en la LAASSP.

## 18. Responsabilidad laboral

El (los) Proveedor (es) se constituye (n) como único(s) responsable(s) 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

Los Proveedores deberán cotizar por precios unitarios, en períodos mensual y/o anual, sin incluir el I.V.A., conforme al presente anexo técnico y a los formatos que se acompañan.

## 20. Términos y condiciones legales

El Proveedor que 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 (acta constitutiva y sus modificaciones según el procedimiento de contratación) (Art. 48 Fracción V RLAASSP). (Que el objeto social sea acorde con el objeto de la contratación).
- Acreditación del representante legal (poder notarial).
- Manifestación de nacionalidad mexicana. (Art. 35 RLAASSP) (en su caso).
- Escrito en el que manifieste que cumple con las normas aplicables.


- Documento que acredite que el Proveedor es el exclusivo titular de todos los derechos, incluidos los de propiedad intelectual de los productos de software ofertados (en su caso).
- Escrito bajo protesta de decir verdad de que no se encuentran en ninguno de los supuestos establecidos en los Artículos 50 y 60, Antepenúltimo Párrafo de la LAASSP.
- Declaración de integridad: Escrito bajo protesta de decir verdad de que el participante no adoptará 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 del Código Fiscal de la Federación) (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).
- Además de los documentos específicos que cada Dependencia o Entidad requiera de manera adicional.

## 21. Administrador del contrato

El Administrador del contrato será el responsable de calcular y notificar al Proveedor las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en la recepción del bien y/o prestación del servicio. Para la recepción del bien o servicio el Administrador del contrato verificará el cumplimiento de las características técnicas requeridas en el presente anexo técnico, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la LAASSP.

La Dependencia o Entidad deberá definir a un contacto técnico, quien será responsable del seguimiento a las solicitudes de soporte técnico o soporte premier o soporte proactivo.

ATENTAMENTE

  
**DAVID PANTOJA MELÉNDEZ**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE GOBIERNO DIGITAL**  
**EN LA COORDINACIÓN DE ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL**

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





