

“Renovación de servicios de actualización y soporte técnico, suscripción de servicios en la nube, adquisición de nuevas licencias, servicios complementarios, Infraestructura IT y Servicios de Capacitación”

ANEXO TÉCNICO

Contenido

Contenido.....	2
1 Objetivo de la contratación.....	4
2 Alcance.....	4
2.1 Familia de productos	4
3 Descripción de las partidas.....	5
3.1 Partida 1. Renovación del servicio de actualización y soporte técnico.	5
3.2 Partida 2. Suscripción de servicios en la nube.	7
3.3 Partida 3. Adquisición de licencias.	7
3.4 Partida 4. Servicios complementarios.	8
3.5 Partida 5. TI Infraestructura.	10
4 Forma de adjudicación.....	11
5 Requerimientos funcionales	11
6 Unidad de medida	11
6.1 Procesador.	11
6.2 Usuario nombrado plus o usuario aplicativo.	12
6.3 Unidades de medida específicas.	12
7 Condiciones de uso de productos y servicios.....	12
8 Requerimientos no funcionales.	13
9 Vigencia del contrato.....	13
10 Niveles de servicio.	13
11 Términos y condiciones de entrega.....	14
11.1 Adquisición de nuevas licencias y el servicio de actualización y soporte técnico.	14
11.2 Adquisición de TI Infraestructura y suscripción de servicios en la nube.	15
11.3 Servicios complementarios	15
12 Entregables.....	15
12.1 Partida 1 Renovación del servicio de actualización y soporte técnico:	15
12.2 Partida 2 Suscripción de servicios en la nube:	15
12.3 Partida 3 Adquisición de licencias:	15
12.4 Partida 4 Servicios complementarios:	16
12.5 Partida 5 TI Infraestructura:	16

13	Condiciones y forma de pago	16
14	Penas y deductivas.	17
14.1	Penas convencionales.	17
14.2	Deductivas.	17
15	Garantías.....	17
15.1	Garantía de cumplimiento.	17
16	Confidencialidad.....	18
17	Método de evaluación	18
18	Responsabilidad laboral.....	18
19	Cotización.....	18
20	Términos y condiciones legales.....	18
21	Administrador del contrato	19

1 Objetivo de la contratación

Contratación de productos y servicios Oracle, bajo un contrato de tipo Master Agreement

2 Alcance

La renovación del servicio de actualización y soporte (Soporte Técnico Oracle), suscripción de servicios en la nube y adquisición de nuevas licencias, servicios complementarios), IT Infraestructura y Servicios Oracle University está dirigido a atender las necesidades de la Dependencia o Entidad.

2.1 Familia de productos

A continuación, se listan y se describen las familias de productos y servicios a considerar en el presente anexo técnico:

- **Applications:** Soluciones de software específicas enfocadas a resolver necesidades de la Dependencia o Entidad, tales como: administración, gestión, logística, ventas, nómina, recursos humanos, ofreciendo estabilidad en los procesos definidos en las herramientas de software.
- **Database Options:** Complementos que contienen funcionalidad adicional al motor de la base de datos, las cuales requieren ser adquiridas como licencia por separado, los paquetes de administración y otros productos que potencializan las capacidades de Oracle Database en entornos de aplicaciones específicos.
- **Middleware:** Herramientas de software que permiten maximizar la eficacia mediante la integración de plataformas, soluciones y procesos de TI, automatizando procesos empresariales a fin de brindar la agilidad necesaria mediante tableros de control y analítica avanzada para adaptarse e innovar, según las necesidades de la Dependencia o Entidad.
- **Developer Tools:** Plataforma completa, basada en estándares e integrada para el desarrollo de aplicaciones poliglotas, base de datos, contenedores e incluso herramientas open source on premise o nube, también están enfocadas a “API-First” y “Mobile-First”, así como la posibilidad de crear aplicaciones nativas de nube mediante herramientas de integración y visuales para usuarios de negocio. Permite crear soluciones enriquecidas y enfocadas a la experiencia digital mediante inteligencia artificial y procesamiento de lenguaje natural integrándolas con proveedores de identidad de Oracle y externos. Las plataformas de desarrollo de Oracle dotan a los equipos de desarrollo la capacidad de construir soluciones enfocadas a DevOps para CI/CD, diagnóstico avanzado para múltiples lenguajes e integración con aplicaciones on premise y SaaS.
- **Database:** Base de datos que ofrece innovaciones de vanguardia, incluido el aprendizaje automático, para permitir la gestión y optimización de datos autónoma. Esta base de datos está diseñada para soportar cargas

de trabajo mixtas tanto OLTP como de DWH a través de cualquier estrategia de implementación, on premise o en la nube.

- **Drivers and utilities:** Componentes tecnológicos específicos para proporcionar capacidades de conectividad a la base de datos y entre componentes, ejecutar tareas de mantenimiento, etc.
- **IT Infraestructure:** Ofrecido en esquemas:
 - Oracle Cloud Infrastructure es una nube de IaaS, PaaS y SaaS de segunda generación que permite a las empresas ejecutar de manera segura cargas de trabajo de aplicaciones y bases de datos de misión crítica con un rendimiento inigualable y los acuerdos de nivel de servicio (SLA) más sólidos en Cloud Computing.
 - Sistemas de Ingeniería de Oracle: Servidores basados en sistemas operativos y virtualizadores de código abierto Linux, optimizados para el despliegue y ejecución de bases de datos Oracle de alta o baja transaccionalidad; respaldo y recuperación de base de datos Oracle; organización y carga de datos estructurados y no estructurados para entornos de aplicación sobre Hadoop; o consolidación de múltiples cargas de trabajo en ambientes heterogéneos (Linux, Windows, Solaris x86)
 - Servidores de Oracle: Proporcionan la infraestructura segura de TI necesaria para la ejecución de aplicaciones críticas y de alta disponibilidad de la Dependencia o Entidad. Los servidores de Oracle brindan los mayores niveles de seguridad, confianza, eficacia y rendimiento para una amplia gama de aplicaciones empresariales. Están diseñados para ofrecer un rendimiento récord con Oracle Applications, incluidos Oracle Database y Java empresarial.
 - Cintas y librería de respaldo Oracle: Librerías de respaldo en cintas de formato estándar LTO; Cintas Magnéticas para el respaldo de información;
 - Gabinetes de Montaje Oracle: Gabinetes de montaje de 42 unidades
- **Servicios complementarios:** Servicios realizados por Oracle o distribuidor autorizado Oracle, según las necesidades de la Dependencia o Entidad.

3 Descripción de las partidas.

3.1 Partida 1. Renovación del servicio de actualización y soporte técnico.

Consiste en la renovación del servicio de actualización y soporte técnico conocido como "Oracle Premier Support", se contratará para las familias de los productos de licenciamiento y de infraestructura Oracle indicados en el numeral 2.1, que fueron previamente adquiridos por cada Dependencia o Entidad.

Todas las licencias de programas deben contar con soporte técnico "Oracle Premier Support" que incluya:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas.
- Actualizaciones impositivas, legales y normativas.
- Secuencias de comandos (scripts) de actualización.
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros.
- Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea.

Todos los equipos de Infraestructura Oracle deben contar con soporte técnico "Oracle Premier Support" que incluya:

- Actualizaciones de programas, actualizaciones de mantenimiento, correcciones, actualizaciones de mantenimiento de seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y el software integrado.
- Actualizaciones de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris.
- Herramientas de actualización.
- Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos de Oracle.
- Versiones principales de productos y tecnologías para el software del sistema operativo y software integrado (incluidas las opciones de software integrado), siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como Instalables por Oracle conforme a las siguientes referencias:
<https://www.oracle.com/corporate/contracts/support-services/>
<https://www.oracle.com/mx/corporate/policy/>
- Soporte de hardware en el sitio para sistemas de servidor o almacenamiento Oracle.
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea.
- Certificación de hardware.

- Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.
- Reemplazo de Partes de Hardware.

La renovación del servicio de actualización y soporte deberá ser contratada únicamente con Oracle de México, S.A. de C.V., al ser la única entidad autorizada para ofrecer y suscribir, a usuarios finales en los Estados Unidos Mexicanos, la renovación de contratos para el suministro de servicios de Soporte Técnico de software y hardware Oracle, así como hardware Oracle, Sun Microsystems, StorageTek y/o Pillar Data Systems.

3.2 Partida 2. Suscripción de servicios en la nube.

La suscripción de servicios en la nube se contratará para las familias de productos Oracle indicados en el numeral 2.1 y que de manera exclusiva se comercialicen en esa modalidad. En este caso no hay traslado de licencias a perpetuidad hacia la Dependencia o Entidad ya que se paga sólo por el uso. La suscripción debe incluir el servicio de soporte técnico correspondiente durante la vigencia del contrato.

Se consideran tres tipos de nube, conforme a las necesidades del Ente Público correspondiente:

- **Nube Pública:** Conjunto de recursos de infraestructura propiedad del Proveedor la cual está disponible para el público en general.
- **Nube Privada:** Se refiere a que la infraestructura de esta nube es operada únicamente para la Dependencia o Entidad que lo requiera. Puede ser administrada por el proveedor de servicios de nube o por un tercero y puede existir dentro de la misma Dependencia o Entidad, “on premises” o fuera de la misma, “off premises”.
- **Nube Híbrida:** Es la composición de dos o más nubes, por ejemplo, privada y pública, que pueden permanecer como entidades únicas pero que coexisten por tener tecnología que permite compartir recursos de cómputo. Esto normalmente ocurre a partir de un solo orquestador para manejar dichos servicios de manera conjunta.

La suscripción podrá ser adquirida a través de un distribuidor autorizado Oracle o con Oracle de México, según las necesidades de cada Dependencia o Entidad.

3.3 Partida 3. Adquisición de licencias.

Corresponde a la adquisición del derecho de uso perpetuo de las licencias de productos Oracle requeridas por la Dependencia o Entidad con base en las necesidades de la operación. La adquisición de licencias deberá incluir el servicio de soporte técnico durante la vigencia del contrato específico por Dependencia o Entidad.

La adquisición de licencias podrá ser adquirida a través de un distribuidor autorizado Oracle o con Oracle de México, según las necesidades de cada Dependencia o Entidad.

En la adquisición de nuevas licencias, cada contrato corresponde a un solo Customer Support Identifier (CSI).

3.4 Partida 4. Servicios complementarios.

Los servicios complementarios consisten en actividades realizadas por personal técnico relacionados con los productos o servicios que se adquieran conforme a las necesidades de la Dependencia o Entidad.

Los servicios complementarios de ninguna forma podrán utilizarse para adquirir unidades adicionales de los servicios de las partidas 1, 2 y 3.

La Dependencia o Entidad podrá contratar según sus necesidades: servicio de soporte en sitio y otras modalidades de soporte avanzado, servicios de consultoría y servicios de capacitación.

Los servicios avanzados de soporte podrán ser prestados en sitio de la Dependencia o Entidad o vía remota según el requerimiento específico, entre los que se incluyen.

De manera enunciativa más no limitativa, los servicios complementarios podrán ser:

a) Servicio prioritario

- Servicio de atención para sistemas productivos críticos, mediante el cual se canalicen las solicitudes urgentes de servicio de soporte técnico a colas de atención con apoyo de gerente técnico del proveedor.

b) Soporte experto

- Orientación Técnica Avanzada. - ejecución de actividades asociadas a la instalación, configuración, prueba, respaldo y seguridad de los programas Oracle.
- Optimización Avanzada. - asistencia para optimizar la arquitectura desplegada, capacidad, seguridad, rendimiento de los productos y equipos Oracle.
- Asistencia de migración avanzada. - migración o actualización de cargas de trabajo, bases de datos y sistemas, incluido el almacenamiento, desde entornos de sistemas Legacy a nuevos entornos Oracle (on-premise o nube).

c) Soporte de Misión Crítica

- Centro de soporte. - soporte personalizado que asista en las siguientes áreas: recomendaciones proactivas, gestión y resolución a incidentes, equipo dedicado de especialistas, gerente técnico de cuenta, asistencia durante cualquier cambio del ambiente operativo 365 días del año 24/7.

d) Administración de plataformas y aplicaciones

- Administración de plataformas y aplicaciones. - administración total o parcial en lo relacionado a las plataformas tecnológicas, aplicaciones, bases de datos y productos de tecnología Oracle, así como servicios de suscripción, que permita atender las tareas para la gestión de los ambientes tales como: tiempos fuera de servicio (disponibilidad), identificación y resolución de incidentes y tareas diarias de operación (Gobierno, Respaldos, Patching y Refreshs).
 - Soporte Funcional para Aplicaciones. - servicio de guía adicional a usuarios finales en el uso de las aplicaciones, especialmente en procesos de negocios complejos y configuración de funcionalidades existentes y/o nuevas. Asistencia experta durante fases de procesos críticos tales como picos en periodos de cierre contable o tareas rutinarias cuando los recursos internos de cada institución no tengan disponibilidad para realizar ajustes en las personalizaciones (extensiones y/o integraciones), pruebas y/o procesos críticos.
- e) Servicios de capacitación (Oracle University).** El objetivo de los servicios de capacitación es desarrollar las habilidades necesarias del personal del Ente Público, con el fin de maximizar la adopción de la tecnología Oracle, minimizando los riesgos de la operación diaria, para lo cual se disponen las siguientes opciones de servicios:
- **Servicios de capacitación presenciales.** La Dependencia o Entidad podrán elegir entre fechas de calendario públicas de Oracle o grupos privados (las fechas se definirán de común con la Entidad o Dependencia), el cual podrá incluir material electrónico y ejercicios prácticos, desarrolladas por Oracle y un Certificado de Asistencia emitido por el fabricante.
 - **Servicios de capacitación virtuales.** Consisten en cursos de forma remota con un instructor en vivo a través de audio y chat. Se podrá incluir material electrónico y ejercicios prácticos, desarrolladas por Oracle y un Certificado de Asistencia emitido por el fabricante.
 - **Cursos Grabados.** Los cuales consisten en cursos disponibles en línea. Se podrá requerir una carta de Activación con link de acceso con una vigencia de 3 meses.
 - **Suscripciones Línea.** El cual consiste en acceso a librerías de auto-capacitación, disponibles en línea. Se podrá requerir carta de Activación con link de acceso con una vigencia de 12 meses.
 - **Exámenes de Certificación.** Exámenes para los diferentes niveles de especialización con valor curricular de forma electrónica, para programación de examen en centros autorizados de Oracle.
 - **Servicios de Capacitación Personalizada.** Contenidos personalizados y orientados a cumplir los requerimientos específicos de las Dependencias o Entidades. Se podrá incluir un diploma de participación en el Taller.

La prestación de servicios podrá ser contratada a través de un distribuidor autorizado Oracle o con Oracle de México, según las necesidades de cada Dependencia o Entidad.

El proveedor deberá cotizar este servicio mediante perfil técnico o métrica específica que haga perfectamente visible la cantidad de recursos a erogar en relación con los esfuerzos a realizar.

3.5 Partida 5. TI Infraestructura.

Los productos de infraestructura Oracle están enfocadas al procesamiento de cómputo de las Dependencias o Entidades, que cumplen con los estándares de calidad, disponibilidad y seguridad requerido por las mismas.

El proveedor deberá mantener disponibles las piezas de repuesto de los equipos por 5 años posteriores a la fecha de envío del producto adquirido.

A continuación, se describen cada una de las familias de equipamiento y la descripción de cada producto:

- a) **Sistemas de Ingeniería:** En estos equipos, se combina el software, el almacenamiento, la informática y el hardware de redes.
 - Entorno de Procesamiento de Alto Desempeño para Base de Datos Oracle (ALTA TRANSACCIONALIDAD): Basado en servidores de procesamiento x86, almacenamiento y red de comunicaciones integrada de última generación, está basado sistema operativo Linux de código abierto y virtualizador KVM, optimizados para el despliegue y ejecución de bases de datos Oracle (OLTP, Datawarehouse, Cargas mixtas de trabajo).
 - Entorno de Procesamiento de Alto Desempeño para Base de Datos Oracle (baja y media transaccionalidad): Basado en servidores de procesamiento x86 y almacenamiento integrada de última generación, basado en sistema operativo Linux de código abierto y virtualizadores KVM u Oracle VM , optimizados para el despliegue y ejecución de bases de datos Oracle (OLTP, Datawarehouse, Cargas mixtas de trabajo) y con la capacidad de creación y ejecución de Máquinas Virtuales para la ejecución de aplicaciones Oracle y No Oracle.
 - Entorno de Procesamiento de Alto Desempeño para Ambientes de BigData: Conjunto de servidores x86 integrados por una red de comunicaciones basados en sistemas operativos de código abierto Linux, optimizados para el despliegue y ejecución, organización y carga de datos estructurados y no estructurados para entornos de aplicación sobre Hadoop/NoSQL y sistemas Kafka.
 - Almacenamiento Unificado Multi Protocolo: Equipo que Ofrezca un rendimiento todo flash destacado, o disco mecánico, con petabytes de capacidad, capacidades adicionales para Oracle Database y el rendimiento necesario para consolidar el almacenamiento en nubes privadas.
 - Entorno de Procesamiento Optimizado para Respaldos y de Recuperación de Base de Datos Oracle: Equipamiento de protección de datos integrada específica para base de Datos Oracle.

- Entorno de Procesamiento de Alto Desempeño para Ambientes Virtualizados: Arquitectura bimodal con servidores basado en Virtualizador de código abierto, optimizados para la consolidación de múltiples cargas de trabajo en ambientes heterogéneos (Linux, Windows, solaris x86), recomendado para la explotación de proyectos sobre tecnologías tradicionales y de código abierto.
- b) **Servidores:** Servidores empresariales de alto rendimiento.
- Servidores RISC: Servidores SPARC de alto desempeño y rendimiento, para montaje en gabinete, basados en Unix para manejar base de datos, Java, Analíticos de Datos y que incluyen un sistema operativo Unix de código abierto y virtualización con OVM y Zonas de Solaris.
 - Servidores x86: Servidores x86 de grado empresarial, con procesadores Xeon o superiores.
- c) **Cintas y librerías de respaldo:** Solución de protección de datos y archivos asequible diseñada para una integración sencilla con software de respaldos
- Equipos para respaldo en cintas: Equipos StorageTek Tape de Oracle.
 - Cintas de Escritura: Cintas Magnéticas para el respaldo de información.
- d) **Gabinetes de Montaje:** Rack para centro de datos con capacidad de 42U

La adquisición de IT infraestructura podrá ser contratada a través de un distribuidor autorizado Oracle o con Oracle de México, según las necesidades de cada Dependencia o Entidad.

4 Forma de adjudicación

En el caso específico 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 productos 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 al producto contratado, de acuerdo al presente anexo técnico, durante la vigencia del contrato que se celebre con la Dependencia o Entidad.

6 Unidad de medida

6.1 Procesador.

Se define como la cantidad de procesadores físicos de la infraestructura de cómputo sobre la cual está instalado y/o siendo ejecutado el software Oracle. El software licenciado bajo la métrica de procesador podrá ser accedido por usuarios internos de las Dependencias o Entidades, incluyendo agentes y

contratistas, así como terceros usuarios, siendo siempre la Dependencia o Entidad propietaria del licenciamiento.

6.2 Usuario nombrado plus o usuario aplicativo.

Se define como una persona o un aplicativo individual autorizado por la Dependencia o Entidad para usar los programas Oracle, los cuales están instalados en un único servidor o en múltiples servidores, independientemente.

6.3 Unidades de medida específicas.

Para el caso de otros productos en los que no aplique las unidades de medida anteriormente especificadas en los puntos 6.1 y 6.2 Oracle deberá proporcionar a la Dependencia o Entidad la métrica necesaria para el producto, descripción clara de su uso, la justificación del por qué se utiliza dicha métrica y proporcionar de manera explícita y clara las reglas de cálculo concernientes a éstas, a fin de transparentar el costo de dichos servicios.

7 Condiciones de uso de productos y servicios.

Las condiciones de uso de las Licencias de Software, la adquisición de nuevas licencias Oracle, la suscripción de los servicios en la Nube, los servicios de renovación de soporte técnico, los servicios complementarios y adquisición de Infraestructura IT, estarán sujetos a lo establecido en las siguientes referencias:

Términos Generales y Políticas relacionadas a dichos Términos Generales:

<https://www.oracle.com/corporate/contracts/contract-documents/master-agreement.html#ct07tabcontent2>

Adquisición de nuevas licencias: Definiciones y reglas de licenciamiento (onpremise):

<https://www.oracle.com/corporate/contracts/contract-documents/license-definitions-rules.html>

Suscripción de derechos de uso: Descripción de servicios y Políticas de Prestación y Alojamiento en la Nube de Oracle:

<https://www.oracle.com/corporate/contracts/contract-documents/cloud-services-agreement.html>

Renovación del servicio de actualización y soporte técnico:

<https://www.oracle.com/corporate/contracts/support-services/>
<https://www.oracle.com/mx/corporate/policy/>

Adquisición de nuevo Hardware: Definiciones y reglas de nuevo Hardware (onpremise)

<https://www.oracle.com/corporate/contracts/software-hardware/hardware.html>

Servicios de capacitación (Oracle University)

<https://education.oracle.com/es/>

<https://education.oracle.com/tandc?country=MX&version=1>

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.

La Dependencia o Entidad deberá tener la posibilidad, en caso de ser necesario, de convertir su licenciamiento por usuario nombrado plus o usuario aplicativo a licenciamiento por procesador, o viceversa, esto a conveniencia de la Dependencia o Entidad, bajo los criterios de eficacia y eficiencia, potenciando o manteniendo capacidades y reduciendo costos.

9 Vigencia del contrato.

La vigencia del contrato podrá ser hasta por 3 (tres) años, de acuerdo a las necesidades de la Dependencia o Entidad.

10 Niveles de servicio.

Los niveles de servicio aplicables a los productos o servicios objeto de la contratación serán los siguientes:

Objeto	Alcance	Descripción Evento	Tiempo de Respuesta
Disponibilidad	Renovación del servicio de actualización y soporte técnico	Acceso a My Oracle Support (Sistema de soporte técnico a través de internet)	90% de disponibilidad al mes en días naturales.
Disponibilidad	Suscripción de servicios en la nube	Disponibilidad de los servicios de nube	99% de disponibilidad por mes en días naturales.
Entrega	Adquisición de licencias	Entrega de carta de activación	10 días hábiles posteriores a firma del contrato
Prestación	Servicios complementarios	Prestación de los servicios requeridos por la Dependencia o Entidad.	De acuerdo al contrato específico y/o plan de trabajo aprobado por la Dependencia o Entidad y el proveedor.
Severidad 1	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Su uso en producción de los programas (software) y Sistemas (Hardware) con soporte se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas dentro de 1 hr. siguiente a

		trabajando, pérdida total del servicio.	la solicitud de servicio
Severidad 2	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas dentro de 2.5 hrs siguientes a la solicitud de servicio
Severidad 3	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas dentro del siguiente día hábil a partir de generar la solicitud de servicio.
Severidad 4	Servicios complementarios: Servicio prioritario	Solicitud de información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software o hardware, pero esto no afecta el funcionamiento del software o hardware. No existe ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.	El 90% de las severidades por mes en días naturales, serán atendidas dentro del siguiente día hábil a partir de generar la solicitud de servicio.

La Dependencia o Entidad en conjunto con Oracle serán quienes definan la clasificación de la severidad, a fin de que Oracle pueda iniciar el proceso de atención de las solicitudes de servicio (SR) tomando como base la fecha y hora en que se genere el identificador único de la solicitud de servicio.

11 Términos y condiciones de entrega.

11.1 Adquisición de nuevas licencias y el servicio de actualización y soporte técnico.

El Proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato de la Dependencia o Entidad las nuevas licencias y la renovación del servicio de actualización y soporte técnico a través de medios electrónicos, mediante la activación y proporcionando los códigos de acceso a los portales electrónicos del Proveedor en un plazo máximo de 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.

11.2 Adquisición de TI Infraestructura y suscripción de servicios en la nube.

El proveedor deberá entregar al administrador del contrato los bienes y servicios en la nube adquiridos o contratados por la Dependencia o Entidad en los términos y condiciones que se establezcan en el contrato específico de ésta.

11.3 Servicios complementarios

La prestación de servicios complementarios será 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 a lo establecido en el contrato específico y/o plan de trabajo.

12 Entregables.

El o los entregables que correspondan deberán ser recibidos y validados por el administrador del contrato que designe la Dependencia o Entidad, quien tendrá 10 días hábiles posteriores a la recepción de dichos entregables para realizar los comentarios y/o solicitar las correcciones a los mismos, en caso contrario se darán por aceptados.

12.1 Partida 1 Renovación del servicio de actualización y soporte técnico:

El Proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato de la Dependencia o Entidad en un plazo máximo de 10 días naturales posteriores a la fecha de firma del contrato.

- Carta membretada que ampare la activación del servicio de Soporte Técnico Oracle y las claves de acceso al servicio denominadas "CSI" por sus siglas en inglés (Customer Service Identifier).

12.2 Partida 2 Suscripción de servicios en la nube:

- Correo electrónico que otorgue el acceso a la Dependencia o Entidad que le permita activar sus servicios, en un plazo máximo de 10 días naturales posteriores a la fecha de aprovisionamiento del servicio de acuerdo a las condiciones especificadas por la Dependencia o Entidad.
- Reporte de consumo habilitado todo el tiempo desde las consolas de administración de los servicios de nube.

12.3 Partida 3 Adquisición de licencias:

El Proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato de la Dependencia o Entidad en un plazo máximo de 10 días naturales posteriores a la fecha de firma del contrato.

- Carta entrega/recepción mediante la cual el proveedor proporcione acceso al portal electrónico que permita a la Entidad o Dependencia descargar las licencias adquiridas.

12.4 Partida 4 Servicios complementarios:

- Reunión de inicio de contrato que contenga el alcance de los productos o servicios contratado por la Dependencia o Entidad, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la firma del contrato específico.
- Póliza de responsabilidad civil, 5 días naturales posteriores a la firma del contrato específico para los servicios que incluyan prestación en sitio de la Dependencia o Entidad.
- Memorias técnicas: 10 días naturales posteriores al cierre de cada período según las necesidades de la Dependencia o Entidad, cuando aplique.
- Reporte periódico de actividades, según las necesidades de la Dependencia o Entidad, 10 días naturales posteriores al cierre del período definido por la Dependencia o Entidad, cuando aplique.

12.5 Partida 5 TI Infraestructura:

- Carta entrega/recepción del hardware, pudiendo ser electrónica, al momento de la entrega del hardware, según se especifique por la Dependencia o Entidad.

13 Condiciones y forma de pago

Para adquisición de nuevas licencias y servicios de actualización y soporte técnico, el pago correspondiente se realizará dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega de la factura, previa entrega de los bienes o prestación de servicios a entera satisfacción de la Dependencia o Entidad en términos del presente anexo técnico de conformidad con el artículo 51 de la LAASSP.

Para la suscripción de servicios en la nube, servicios complementarios y Renovación del servicio de actualización y soporte técnico, el pago correspondiente se realizará a mes devengado, dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega de la factura, previa prestación de servicios a entera satisfacción de la Dependencia o Entidad en términos del presente anexo técnico de conformidad con el artículo 51 de la LAASSP.

Para la adquisición de TI Infraestructura, el pago correspondiente se realizará dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega de la factura, previa entrega de los bienes a entera satisfacción de la Dependencia o Entidad en términos del presente anexo técnico de conformidad con el artículo 51 de la LAASSP.

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 cumplimiento 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 entregar los bienes en los plazos establecidos en los numerales 11 y 12 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 valor de los bienes no entregadas, o sobre el monto del valor mensual de los servicios complementarios no prestados según lo solicitado y tiempos acordados en el plan de trabajo con la Dependencia o Entidad, por cada día natural de atraso.

14.2 Deductivas.

Se aplicará una deductiva por cumplimiento deficiente 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 hora o día natural de atraso en la atención del incidente, sobre el monto de los productos o servicios prestados de manera parcial o deficiente. Lo anterior, de conformidad en lo establecido en el artículo 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

15 Garantías.

15.1 Garantía de cumplimiento.

Para garantizar el cumplimiento del o los contrato(s) que se le llegase(n) 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, según aplique 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.

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 a la cual tengan acceso siendo responsable de 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 a que tenga acceso el personal que el Proveedor designe para el cumplimiento del contrato, es considerada de carácter 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 patrón 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 sin incluir el impuesto al valor agregado 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 (Art. 48 Fracción V RLAASSP). (Que el objeto social sea acorde con el objeto de la contratación).
- Acreditación del representante legal.
- Manifestación de nacionalidad mexicana. (Art. 35 RLAASSP).
- Manifiesto de acreditación de normas aplicables.
- Documento que acredite la exclusividad de la renovación de soporte técnico, que deberá ser acreditada mediante el apostille vigente.
- Supuestos establecidos en los Artículos 50 y 60, Antepenúltimo Párrafo de la LAASSP.
- Declaración de integridad del participante 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.

- Manifestación de estratificación de la empresa (MIPYME).

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 servicios adicionales.