

CONTRATO DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA SAP MÉXICO, S.A. DE C.V., EN LO SUBSIGUIENTE EL PRESTADOR, REPRESENTADA POR EL SR. CHRISTIAN PAREDES GONZÁLEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, QUE CELEBRAN DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

### DECLARACIONES

#### I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

- I.1. Que su representado es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad a lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.2. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato, como se desprende de la escritura pública número 212,692 de fecha 29 de julio del 2014, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del Distrito Federal, instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-01082014-115726, el día 1° de agosto del 2014, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4. No tener ninguna relación de parentesco o afinidad con el PRESTADOR, en términos de la fracción XX del artículo 8° de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- I.5. Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 32701 denominada "Patentes, derechos de autor, regalías y otros" y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio, de conformidad con el oficio número DICEP-SP220 de fecha 30 de diciembre del 2015, emitido por la Dirección de Integración y Control Presupuestal del INSTITUTO FONACOT.
- I.6. Que para el cumplimiento de sus funciones, requiere de la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentra la renovación del servicio de mantenimiento, derechos de actualización y nuevas versiones del Software SAP.
- I.7. En atención a lo anterior, el presente contrato se adjudicó al PRESTADOR mediante el procedimiento de adjudicación directa, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional; 25 primer párrafo, 26 fracción III y 42 segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 75 de su Reglamento.

Recibi Original  
Nancy Ramirez An



Recibi original  
Hdz Regas Oscar



- I.8.** Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**II. EL REPRESENTANTE DEL PRESTADOR DECLARA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:**

- II.1.** Que su representada se constituyó bajo la denominación "SAP México, S.A. de C.V.", según consta en la escritura pública número 45217, de fecha 06 de abril de 1994, otorgada ante la fe del Lic. Miguel Alessio Robles, Notario Público número 19 del Distrito Federal, la cual quedo inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 188739.
- II.2.** Que de acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades, en la comercialización y distribución de toda clase de programas de cómputo, así como la prestación de servicios de asesoría, consultoría y desarrollo de dichos programas.
- II.3.** Asimismo, se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave SME940408510.
- II.4.** Que el señor Christian Paredes González, acredita su personalidad como apoderado legal, con el instrumento número [REDACTED] de fecha 17 de febrero de 2015, otorgado ante la fe del Lic. Miguel Soberon Mainero, notario público número 181 del D.F., que contiene protocolización de ratificación de poderes donde consta que le fue otorgado un poder general para actos de administración en términos del segundo párrafo del artículo 2554 del Código civil para el Distrito Federal y sus correlativos, declarando bajo protesta de decir verdad que a la fecha dichas facultades no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna; y se identifica con su pasaporte número G08802001, expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores de los Estados Unidos Mexicanos, con fecha de caducidad 22 de febrero del año 2018.
- II.5.** Que su representada como empresa legalmente establecida, cuenta con los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos necesarios y suficientes para proporcionar el servicio materia de este contrato, así como que se encuentra autorizada para distribuir, vender y/o licenciar los productos de software de SAP en México.
- II.6.** Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.
- II.7.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguna de las personas físicas que integran la empresa, desempeña empleo, cargo o comisión en el Servicio Público, en los términos del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, así mismo, que la empresa y ninguno de sus socios se encuentra en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR, se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- II.8.** Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada no se encuentra clasificada de conformidad con lo establecido en el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la

Eliminado:  
Número de  
Pasaporte.  
Fundamento  
Legal: Art.  
116 Ley  
General de  
Transparenc  
ia y Acceso a  
la  
Información  
Pública  
Artículo. 113  
fracción I de  
la Ley  
Federal de  
Transparenc  
ia y Acceso a  
la  
Información  
Pública.  
Lineamiento  
Trigésimo  
Octavo  
Fracción I de  
los  
Lineamiento  
s Generales  
en Materia  
de  
Clasificación  
y  
Desclasifica  
ción de la  
Información.  
Motivación:  
Por tratarse  
de  
Información  
de datos  
personales  
concerniente  
s a una  
persona  
física  
identificable.

Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, por lo tanto no le aplica lo dispuesto por el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- II.9. Que su representada tiene su domicilio ubicado en Prolongación Paseo de la Reforma número 600, primer piso, oficina 110, Colonia Peña Blanca, Santa Fe, C.P. 01219, Delegación Álvaro Obregón, México, Distrito Federal, mismo que señala para los fines y objeto del presente contrato.

### III. DECLARAN AMBAS PARTES:

- III.1. Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.
- III.2. Que se reconocen la personalidad y facultades con las que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.** El INSTITUTO FONACOT encomienda al PRESTADOR y éste se obliga a llevar a cabo la renovación del servicio de mantenimiento, derechos de actualización y nuevas versiones del software SAP, de conformidad con la descripción y especificaciones contenidas en el Anexo Técnico y en la propuesta técnica y económica del PRESTADOR, que como anexos números I y II, se agregan al presente contrato, anexos que una vez rubricados por las partes, formarán parte integrante del mismo, para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

**SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** La renovación del servicio de mantenimiento, derechos de actualización y nuevas versiones del software SAP, se realizará con el fin de asegurar el continuo y efectivo manejo de su operación de negocios, y que permita corregir cualquier falla o necesidad de actualización de los productos por parte del fabricante, así como, contar con el soporte técnico especializado que permita la detección y corrección oportuna en caso de presentarse fallas en la solución tecnológica basada en productos del fabricante SAP Enterprise Support del licenciamiento actual del sistema GRP-SAP para el año 2016.

SAP Enterprise Support, a través del SAP Solution Manager Enterprise Edition y del SAP Service Marketplace, cubre cuatro áreas específicas:

- Mejora continua
- Gestión de calidad
- Transferencia de conocimientos
- Solución a Problemas o Incidentes

Para dar continuidad al servicio de Soporte y Mantenimiento del Licenciamiento para el uso del Software SAP versión VI, para 200 usuarios con el runtime de la base de datos Oracle y el módulo SAP Treasury and Risk Management, Public Sector módulo con 10 bloques.

El PRESTADOR proporcionará al INSTITUTO FONACOT la renovación del mantenimiento del licenciamiento y mantenimiento por el uso de:

Descripción del licenciamiento	Cantidad	Unidad
SAP Developer User	1	USR
SAP Professional User	195	ST
SAP Payroll Processing for Nonprofit Org	3	USR
SAP Treasury and Risk Management, PS	10	USR
Oracle DB (%)	1	ST
SAP ERP Foundation Starter (5 Prof. USR)	1	PC
SAP Manager Self-Service User	70	USR
Oracle DB (%)	1	PC

Como parte del servicio, el prestador del servicio adjudicado deberá proporcionar:

- Último reléase del software SAP con licencia (última versión disponible) o un paquete de migración para el software SAP de próxima generación en caso de que este se presente en la vigencia del servicio, y que el INSTITUTO FONACOT lo requiera.
- Códigos Fuente ABAP y herramientas para gestionar el código definido por el cliente.
- Cambios en el software base para cubrir las nuevas obligaciones legales y contables
- Paquetes de soporte para aplicar con eficiencia las correcciones incrementales
- Servicios remotos proactivos a los ambientes productivos
- Herramientas para el seguimiento del sistema y de los procesos para una alerta rápida en caso de problemas (Solution Manager).
- Herramientas para realizar o automatizar las pruebas y asegurar que la solución diseñada funciona de forma óptima y fiable.

Con las actualizaciones y nuevas versiones del Software SAP, el INSTITUTO FONACOT podrá tener las actualizaciones del Software SAP, para lo cual, el PRESTADOR apoyará en los siguientes casos:

- Nuevas versiones de los diferentes componentes de Software SAP.
- Corrección de errores detectados en el software (Parches de actualización) los cuales se envían por SAP de manera preventiva
- Actualizaciones al software base por cambios en la legislación aplicables al software SAP-GRP

**TERCERA. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Los servicios serán ejecutados en sitio, sólo en caso de ser requeridos por el administrador del Contrato, el PRESTADOR deberá apegarse a las reglas de operación del INSTITUTO FONACOT; la presentación de los entregables será en la Dirección de Tecnología de la Información, adscrita a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del INSTITUTO FONACOT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur número 452, piso 2º, colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, México, D.F., en un horario de las 9:00 horas a las 18:00 horas.

**CUARTA. ENTREGABLES.** El PRESTADOR deberá entregar en un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles al administrador del Contrato, el documento que acredite el Mantenimiento, Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP.

**QUINTA. PRECIOS UNITARIOS.** El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios objeto del presente contrato, los precios unitarios contenidos en el anexo II, el cual una vez rubricado por las partes formará parte integrante del presente contrato.



Los precios son en moneda nacional y serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual, debiendo incluir el PRESTADOR todos los costos involucrados, considerando todos los conceptos del servicio que requiera el INSTITUTO FONACOT, por lo que el PRESTADOR no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

Asimismo, el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, no pagará al PRESTADOR aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

**SEXTA. MONTO DEL CONTRATO.** El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR la cantidad de \$125,456.04 USD (Ciento veinticinco mil cuatrocientos cincuenta y seis 04/100 Dólares Estadounidenses), en términos de la Propuesta Económica del PRESTADOR que como anexo número II, se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 7 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, el pago que se realice en territorio nacional deberá hacerse en moneda nacional y al tipo de cambio vigente en la fecha en que se haga dicho pago, por lo que la suficiencia presupuestaria otorgada para la presente contratación asciende a la cantidad de \$2'166,751.27 MXN (Dos millones ciento sesenta y seis mil setecientos cincuenta y un pesos 27/100 Moneda Nacional). Dicho monto corresponde a la conversión del importe del servicio en dólares estadounidenses al tipo de cambio de \$17.2710 en moneda nacional del día 28 de diciembre de 2015.

Si el PRESTADOR realiza trabajos por mayor valor del indicado, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de los trabajos excedentes, no tendrá derecho a reclamar pago alguno por ello.

**SÉPTIMA. FORMA DE PAGO.** Con fundamento en los artículos 13 tercer párrafo y 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago se realizará por anticipado, es decir, previo a la prestación de los servicios, en razón de ser un licenciamiento y no ser posible pactar que su costo sea cubierto al término del servicio, para lo cual, el PRESTADOR deberá presentar la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, los cuales deberán contar con el visto bueno por parte del Administrador del Contrato, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el PRESTADOR deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el PRESTADOR pondrá a disposición del INSTITUTO FONACOT en archivo XML (archivo electrónico del comprobante fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregará la representación de las facturas electrónicas en un documento impreso en papel, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del Contrato, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El pago se realizará en una sola exhibición a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta de cheques

[Redacted] dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia en el párrafo anterior, y de la presentación de la documentación soporte para su revisión y autorización por parte del administrador del Contrato a través de la Dirección de Tecnologías de Información, a fin de proceder al pago vía transferencia electrónica.

Los comprobantes fiscales que expida el PRESTADOR, deberán cumplir con los requisitos contenidos en el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación y la representación impresa de las facturas

**Eliminado:**  
Dos  
Renglones.  
**Datos de la Cuenta Bancaria (No. de Cuenta, CLABE, Sucursal y Plaza)**  
**Fundamento Legal:** Art. 116 Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública  
Artículo. 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y Artículos 46 y 142 Ley de Instituciones de Crédito; así como los lineamientos Trigésimo Octavo Fracción III y Cuadragésimo Segundo Fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información.  
**Motivación:** Por tratarse de Información que Identifica un Secreto Bancario.



electrónicas que constará en un documento impreso en papel, deberá contar con el visto bueno del Administrador del Contrato.

El PRESTADOR podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución citada en esta cláusula, siempre que dé aviso al INSTITUTO FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

**OCTAVA. PAGOS.** Para el pago de los servicios, el PRESTADOR deberá entregar lo siguiente:

- a. Comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y PDF y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara y también se adjuntarán los entregables a que se refiere el primer párrafo de la Cláusula Cuarta anterior. Dichos comprobantes serán enviados y entregados en la oficina del Director de Tecnología de la Información ubicada en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, 2° piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, en un horario de labores de 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles, y para el caso de la factura electrónica deberá ser enviada al correo electrónico [gabriel.duran@fonacot.gob.mx](mailto:gabriel.duran@fonacot.gob.mx)
- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley mencionada, se tendrá como recibida la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el PRESTADOR los entregue al INSTITUTO FONACOT, al momento de concluir la prestación total o parcial del servicio, conforme a los términos del contrato celebrado y el INSTITUTO FONACOT los reciba a satisfacción, en los términos de los lineamientos que emita la Secretaría de la Función Pública para promover la agilización del pago.

Dentro de los veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, el INSTITUTO FONACOT deberá requerir en su caso, al PRESTADOR, la corrección de errores o deficiencias contenidos en la factura o en el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes; tramitar el pago de dicha factura o documento y realizar el pago al PRESTADOR.

El INSTITUTO FONACOT dará al PRESTADOR la opción de recibir el pago por medios electrónicos.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 del Reglamento referido, en caso de que las facturas entregadas por el PRESTADOR para su pago, presenten errores o deficiencias, el INSTITUTO FONACOT dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al PRESTADOR las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el PRESTADOR presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**NOVENA. VIGENCIA.** La vigencia del presente contrato, es del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

Concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo y terminará sin necesidad de darse aviso entre las partes.

**DÉCIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días

naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto total del presente contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado y deberá estar vigente hasta la total aceptación del INSTITUTO FONACOT respecto de la prestación de los servicios, debiéndose obtener la cancelación correspondiente, según lo previsto en la fracción III, del artículo 85 del Reglamento de dicha Ley.

Esta garantía permanecerá bajo custodia del INSTITUTO FONACOT y su devolución se hará a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, mediante autorización por escrito, una vez que se hayan satisfecho las obligaciones materia de contratación a cargo del PRESTADOR, en los términos y condiciones establecidos.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la forma de garantía sea mediante fianza, la póliza de fianza correspondiente deberá contener en su texto, como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a las estipulaciones contenidas en el contrato celebrado entre SAP MÉXICO, S.A. DE C.V., y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de adjudicación directa.
- b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme.
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, vigente a partir del 04 de abril del 2015, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos del artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas al PRESTADOR.

En el supuesto de rescisión de este contrato por causas imputables al PRESTADOR, la fianza se hará exigible de inmediato sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente.



**DÉCIMA PRIMERA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.** La fianza a que se refiere la cláusula que antecede será cancelada por el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, una vez que el PRESTADOR demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para cancelar la fianza será indispensable la constancia de cumplimiento total de las obligaciones, donde conste la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT en ese sentido, con fundamento en el artículo 103, fracción I, inciso b, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.** El PRESTADOR se obliga a:

- a) Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato.
- b) Contar con el personal profesional y técnicos especializados en el ramo, suficiente para la ejecución, operación y supervisión continua de los servicios.

**DÉCIMA TERCERA. CALIDAD DEL SERVICIO.** El PRESTADOR quedará obligado ante el INSTITUTO FONACOT a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

El PRESTADOR deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, refacciones técnicas y equipos adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto del presente contrato sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del INSTITUTO FONACOT.

El personal autorizado del INSTITUTO FONACOT, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente contrato.

El PRESTADOR manifiesta su conformidad para que el INSTITUTO FONACOT supervise los servicios que se compromete a proporcionar. Dicha supervisión no exime ni libera al PRESTADOR de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de este contrato.

El INSTITUTO FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, obligándose el PRESTADOR en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.

**DÉCIMA CUARTA. IMPUESTOS Y DERECHOS.** Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios, serán pagados por el PRESTADOR. El INSTITUTO FONACOT sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

**DÉCIMA QUINTA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.** El PRESTADOR no podrá en forma alguna subcontratar el servicio objeto del presente contrato, así como tampoco deberá ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados de este

contrato, salvo los derechos de cobro, mismos que sólo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SEXTA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.** El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT, a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar al INSTITUTO FONACOT o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. En tal virtud, el PRESTADOR manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito, establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor y en la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del INSTITUTO FONACOT, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste, será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento al PRESTADOR, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar al INSTITUTO FONACOT de cualquier controversia, liberándolo de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

**DÉCIMA SÉPTIMA. MODIFICACIONES.** El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá acordar el incremento al monto del contrato o a la cantidad de los servicios, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en su conjunto, el veinte por ciento del monto originalmente establecido en el mismo y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente en el contrato que se modifique.

Por lo que se refiere a la vigencia, ésta podrá ser ampliada, siempre que no se rebase el primer trimestre del ejercicio fiscal siguiente y resulte indispensable para no interrumpir la operación regular del INSTITUTO FONACOT, de conformidad con lo establecido el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y último párrafo del artículo 146 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

**DÉCIMA OCTAVA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES.** Conforme a lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 96 de su Reglamento, en caso de atraso en el cumplimiento de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el PRESTADOR queda obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 1% (uno por ciento) del importe total del contrato, por cada día natural de atraso en la fecha pactada para el inicio de la prestación de los servicios, hasta su cumplimiento a entera satisfacción del INSTITUTO FONACOT.

Cuando el monto total de aplicación de las penas convencionales rebase el 10% (diez por ciento) del valor total del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso. En el entendido de que si el contrato es rescindido no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.



Para determinar la aplicación de las penas convencionales, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o causas de fuerza mayor o cualquier otra causa no imputable al PRESTADOR.

De conformidad con lo dispuesto en la parte final del primer párrafo del artículo 96 del Reglamento citado, la suma de todas las penas convencionales aplicadas al PRESTADOR por ningún concepto podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Si en un término de 10 (diez) días naturales persiste el atraso, el INSTITUTO FONACOT podrá rescindir administrativamente el contrato y, en su caso, hará efectiva la fianza para el cumplimiento del contrato.

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través del Administrador del Contrato, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se hizo acreedor, debiendo el PRESTADOR realizar el pago correspondiente, a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago, el cual será proporcionado en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Para efectuar este pago, el PRESTADOR contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación. En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata anterior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustarán a pesos a la unidad inmediata superior.

Ambas partes acuerdan que aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato plazo determinado de cumplimiento no serán objeto de penalización alguna, pero su incumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que el INSTITUTO FONACOT deduzca su costo del importe correspondiente.

**DÉCIMA NOVENA. DEDUCTIVAS.** El INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR deductivas por concepto de deducción al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que incurra el PRESTADOR respecto a las partidas o conceptos que integran el presente contrato, por la cantidad equivalente al 1% (uno por ciento) del monto total del contrato, por cada día natural de incumplimiento.

El límite de incumplimiento por la aplicación de deductivas, a partir del cual se podrá proceder a rescindir el contrato será del 10% (diez por ciento) del importe total del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, que corresponde al importe de la garantía de cumplimiento.

**VIGÉSIMA. NIVELES DE SERVICIO.** EL PRESTADOR garantiza al INSTITUTO FONACOT, la correcta ejecución y seguimiento de la calidad de los servicios contratados, conforme a lo siguiente:

Mensajes de soporte Prioridad 1 ("Muy Alta"). SAP responderá a los mensajes de soporte Prioridad 1 dentro de una (1) hora a partir de que SAP reciba tales mensajes de soporte Prioridad 1 (las veinticuatro horas al día, los siete días de la semana. Se asigna la prioridad 1 a un mensaje si el problema tiene consecuencias muy serias para las transacciones de negocios normales y es urgente, no se puede realizar el trabajo crítico de negocios. Esto es causado generalmente por las siguientes circunstancias: falla total del sistema, falla en las funciones centrales SAP en el sistema de producción, o problemas principales.



Mensajes de soporte prioridad 2 ("Alta"). SAP responderá los mensajes de soporte Prioridad 2 dentro de las cuatro (4) horas a partir de que SAP reciba tales mensajes de soporte Prioridad 2 durante el Horario Local de Oficina. Se asigna la Prioridad 2 a un mensaje si las transacciones normales de negocios en un Sistema de Producción son seriamente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias. Esto es causado por funciones incorrectas o inoperantes en el sistema SAP que se requieren para realizar tales transacciones y/o tareas.

**VIGÉSIMA PRIMERA. SANCIONES.** Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato, cuando el PRESTADOR incumpla a cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas a él imputables; teniendo el INSTITUTO FONACOT facultad potestativa para rescindir el presente contrato.

La aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de lo anterior, cuando el PRESTADOR incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves al INSTITUTO FONACOT, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del contrato o durante la vigencia del mismo, se hará acreedor a las sanciones establecidas en los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. PAGOS EN EXCESO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, tratándose de pagos en exceso que haya recibido el PRESTADOR, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa de recargo que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT.

**VIGÉSIMA TERCERA. RESPONSABILIDAD LABORAL.** El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requiera para la prestación del servicio materia del presente contrato, en el entendido de que asumirá responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que en su caso, éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR como patrón de las personas que en su caso designe como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del INSTITUTO FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al INSTITUTO FONACOT, reconociendo expresamente el PRESTADOR que es el único responsable del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al INSTITUTO FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.



En caso de que las personas designadas por el PRESTADOR como sus auxiliares, especialistas o técnicos, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, el PRESTADOR asumirá la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

**VIGÉSIMA CUARTA. CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.** Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR:

- A) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato y en las obligaciones establecidas en el Anexo Técnico, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- G) Se declara en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier
- H) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, y
- I) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato.

**VIGÉSIMA QUINTA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.** El incumplimiento del PRESTADOR a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible en cualquier momento y sin necesidad de juicio o declaración judicial previa, para lo cual el INSTITUTO FONACOT deberá motivar la rescisión en alguna de las causales previstas para tal efecto.

Si es el PRESTADOR quien decide rescindir el contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente; lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

1. Se iniciará a partir de que al PRESTADOR le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;



3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato, deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada al PRESTADOR dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a lo señalado en el punto 1, y 2.
4. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el INSTITUTO FONACOT por concepto de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

Al no dar por rescindido el contrato, el INSTITUTO FONACOT establecerá con el PRESTADOR otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el supuesto del cuarto párrafo del artículo 54 de la Ley mencionada, el INSTITUTO FONACOT elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato, resultarían más inconvenientes.

Cuando por motivo del atraso en la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

**VIGÉSIMA SEXTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.** El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

El PRESTADOR podrá solicitar al INSTITUTO FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión del servicio, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados

dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del PRESTADOR.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD.** Con motivo de la prestación de los servicios contratados, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR desarrolle, será propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, debiendo el PRESTADOR guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del INSTITUTO FONACOT.

Lo anterior debe entenderse, como que el PRESTADOR se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del INSTITUTO FONACOT, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegaran a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por el PRESTADOR sea constitutiva de delito, en perjuicio del INSTITUTO FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público competente.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

**VIGÉSIMA OCTAVA. UTILIZACION DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.** Con la información que sea proporcionada al PRESTADOR, éste se obliga a:

- a) Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo del servicio, únicamente para prestar el objeto de este contrato.
- b) Limitar la revelación de la información y documentación a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciéndose responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma.
- c) No hacer copias de la información, sin la autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- d) No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- e) Una vez concluida la vigencia del presente contrato, el PRESTADOR entregará al INSTITUTO FONACOT todo el material y copias que contenga la información confidencial recabada o que le haya sido proporcionada por el INSTITUTO FONACOT, así como la documentación e



información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida con motivo del desempeño de sus actividades materia de contratación.

**VIGÉSIMA NOVENA. USO, COMERCIALIZACIÓN Y LICENCIAMIENTO.** EL PRESTADOR se compromete a que la autoría, uso, modificación, derechos de autor y explotación del software producto del presente contrato quedará bajo la propiedad del INSTITUTO FONACOT y que se abstendrán de su uso y comercialización.

Ambas partes se obligan a no divulgar ninguno de los aspectos del objeto de este contrato y a no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente información alguna sobre las actividades de cualquier clase que observen en el desempeño de la prestación de los servicios en la relación de éste con las empresas con quienes tengan relaciones o con sus clientes.

**TRIGÉSIMA. RESPONSABILIDAD CIVIL.** El PRESTADOR se compromete ante el INSTITUTO FONACOT a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar el ejercicio del presente contrato y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Cuando durante la vigencia del contrato sobrevinieran causas de fuerza mayor o de caso fortuito el INSTITUTO FONACOT, podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios efectivamente devengados.

Cuando dicha suspensión obedezca a causas imputables al INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR tendrá derecho al pago de los gastos no recuperables durante el tiempo en que dure esta suspensión.

En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 10 (diez) días naturales, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** Ninguna de las partes será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte de caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles al INSTITUTO FONACOT, en la inteligencia de que, una vez superados los dos primeros eventos, se reanudará la prestación de los servicios objeto del presente contrato, si así lo manifiesta el INSTITUTO FONACOT.

Para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, el PRESTADOR deberá notificar y acreditar dicha situación al INSTITUTO FONACOT previo al vencimiento de las fechas de cumplimiento estipuladas originalmente; igual procedimiento llevará a cabo el INSTITUTO FONACOT, para el caso de que por causas atribuibles a éste no se cumpla con el servicio en las fechas pactadas, procediéndose a modificar el presente contrato a efecto de diferir la fecha para la prestación de los servicios. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso, lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento imprevisible e insuperable que impida a las partes afectadas el cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato, si dicho evento se encuentra más allá del control razonable de dicha parte, y no es resultado de su falta o negligencia, y si dicha parte no ha sido capaz de superar dicho acontecimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto a la satisfacción de las condiciones precedentes, el caso fortuito o fuerza mayor incluirá, en forma enunciativa y no limitativa:

- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;



- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México; y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.

Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:

- i) Incumplimiento de cualquier obligación contractual de las partes para la realización de los servicios, excepto y en la medida en que dicho retraso en la entrega sea causado por un caso fortuito o fuerza mayor; o
- ii) Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte del PRESTADOR.

**TRIGÉSIMA TERCERA. PRÓRROGAS Y/O DIFERIMIENTOS.** La fecha de inicio o de terminación total de los servicios o las fechas parciales de cumplimiento de los entregables, podrán ser prorrogadas en los siguientes casos:

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan corroborar que dicho evento actualiza los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
- B) Si el servidor público designado como Administrador del Contrato por el INSTITUTO FONACOT ordena al PRESTADOR la suspensión de la totalidad o parte de los servicios.
- C) Si los servicios no pueden ser realizados o son retrasados debido a cualquier acto u omisión del INSTITUTO FONACOT. En este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan acreditar que el evento es imputable al INSTITUTO FONACOT.

En los supuestos establecidos en los incisos A) y C), el Administrador del Contrato analizará la solicitud así como los razonamientos y documentación comprobatoria que presente el PRESTADOR, notificándole por escrito si se concede o no la prórroga, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud del PRESTADOR.

En los casos de los incisos A), B) y C), la prórroga será formalizada mediante la celebración de un convenio entre las partes.

**TRIGÉSIMA CUARTA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Lic. Roberto Lara Amaya, Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación, vigilará y administrará el cumplimiento del presente contrato.

**TRIGÉSIMA QUINTA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DISTINTOS AL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREVISTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.** En principio, la solución de las controversias que pudieran surgir entre el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT se resolverán siguiendo las disposiciones contenidas en el Título Sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, según lo establece el artículo 15 de la ley mencionada.

**TRIGÉSIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN.** El PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 77 de la citada ley, podrán en cualquier momento, presentar ante la Secretaría de la Función Pública la solicitud de conciliación, en caso de que hubiere desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, conforme al procedimiento establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la referida ley.

**TRIGÉSIMA SÉPTIMA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y a sus respectivos Reglamentos, al Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal del INSTITUTO FONACOT resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

**LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN EL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y FIRMAN POR TRIPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, EL 30 DE DICIEMBRE DEL 2015, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.**

**POR EL INSTITUTO FONACOT**



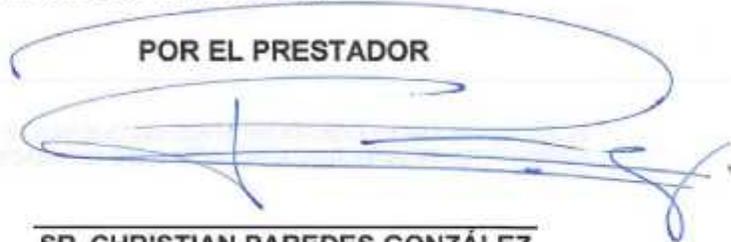
**LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO  
APODERADO LEGAL**

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**



**LIC. ROBERTO LARA AMAYA  
SUBDIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**POR EL PRESTADOR**



**SR. CHRISTIAN PAREDES GONZÁLEZ  
APODERADO LEGAL**



Contrato No. I-SD-2015-206

Visto Bueno del Área Administrativa

Elaboró: Lic. Leticia Velis Delgado

Supervisó: Lic. Dora Nava García



**ANEXO I  
ANEXO TÉCNICO**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 9 PÁGINAS QUE VAN DE LA 1 A LA 9, EL CUAL UNA VEZ RUBRICADO POR LAS PARTES FORMARÁ PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2015-206

Vs.Bo. DEL ÁREA REQUERENTE



12



## ANEXO TÉCNICO

### RENOVACION DEL "SERVICIO DE MANTENIMIENTO, DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP



R  
J



## CONTENIDO

ANTECEDENTES

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

INVESTIGACION DE MERCADO

LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

VIGENCIA DEL CONTRATO.

MONTO DEL SERVICIO

ENTREGABLES

FORMA DE PAGO

ADMINISTRACION DEL CONTRATO

GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

PENA CONVENCIONAL

PLAZO PARA LA SUSPENSION DEL SERVICIO

RESPONSABILIDAD CIVIL

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

DECLARACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ART. 5º Y 60 D ELA LAASSP.



9

7

ANTECEDENTES

En el año 2010 el Instituto FONACOT contrató el "Servicio Integral del Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales (GRP-SAP), Licenciamiento, Implementación del Software y Suministro de Soporte, Administración y Operación de usuarios del Instituto FONACOT" con la empresa NORTH AMERICAN SOFTWARE, S.A.P.I. DE C.V. (NASOFT) este servicio consistió en la adquisición del sistema GRP-SAP, las licencias para su funcionamiento, la implementación de las funciones administrativas y financieras de presupuesto, contabilidad, tesorería, inversiones, préstamos, administración de adquisiciones, inventarios, viáticos, nómina y de reportes ejecutivos, bajo el enfoque de una solución de negocio GRP (Government Resource Planning), así como los servicios de mesa de Soporte y Asistencia Operativa y Suministro de Soporte, Administración y Operación del sistema SAP. Los entregables que el prestador del servicio realizó fue el licenciamiento siguiente:

Número Total de Usuarios denominados Autorizados			
Tipo de Licencia	Aplicación Profesional de SAP	SAP Manager Self-Services User	Aplicación de desarrollador SAP
Número de usuarios	200	70	1

Enterprise Foundation Package (1)	SI	NO
	X	

(1) El Paquete cuenta con 5 usuarios profesionales, los cuales se encuentran incluidos en la tabla anterior.

"X" Autorización	Software	Métrica de Licencia	Nivel Autorizado
X	Payroll Processing for Non-Profit Organizations	Registros Maestros (Bloques de 500 empleados)	3
X	Treasury-SAP Treasury and Risk Management - Public Sector	Presupuesto Operativo (unidades de 100 millones)	10

Cabe destacar, que el licenciamiento antes mencionado contaba con soporte y mantenimiento de las licencias.

En julio de 2012 se llevó a cabo la contratación del Servicio de Renovación del Soporte y Mantenimiento de Licenciamiento para el sistema SAP y la Adquisición de 70 licencias del tipo "SAP Manager Self Services User", con la empresa SAP MÉXICO, S.A. DE C.V. (SAP) a través de un procedimiento de adjudicación directa, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2012.

A partir de esa fecha el servicio de Mantenimiento, Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP, la empresa SAP MÉXICO, S.A. DE C.V., ha venido prestando el servicio al Instituto FONACOT por mediante contrato I-SD-2013-038 para 2013-2014 y pedido 4500000679 para 2014-2015.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Con el fin de asegurar el continuo y efectivo manejo de su operación de negocios, el Instituto FONACOT requiere la contratación para la renovar el servicio de mantenimiento y actualizaciones para las licencias SAP que permita corregir cualquier falla o necesidad de actualización de los productos por parte del fabricante, así como, contar con el soporte técnico especializado que permita la detección y corrección oportuna en caso de presentarse fallas en la Solución



Renovación del "Servicio de Mantenimiento, Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP"

Tecnológica basada en productos del fabricante SAP Enterprise Support del licenciamiento actual del sistema GRP-SAP para el año 2016.

SAP Enterprise Support, a través del SAP Solution Manager Enterprise Edition y del SAP Service Marketplace, cubre cuatro áreas específicas:

- Mejora Continua
- Gestión de la Calidad
- Transferencia de conocimientos
- Solución a Problemas o Incidentes,

Para dar continuidad al servicio de Soporte y Mantenimiento del Licenciamiento para el uso del Software SAP versión VI, para 200 usuarios con el runtime de la base de datos Oracle y el módulo SAP Treasury and Risk Management, Public Sector módulo con 10 bloques.

El prestador del servicio adjudicado proporcionará al Instituto FONACOT la renovación del mantenimiento del licenciamiento y mantenimiento por el uso de:

Descripción del licenciamiento	Cantidad	Unidad
SAP Developer User	1	USR
SAP Professional User	205	ST
SAP Payroll Processing for Nonprofit Org.	3	USR
SAP Treasury and Risk Management, PS	10	USR
Oracle DB (%)	1	ST
SAP ERP Foundation Starter (5 Prof. USR)	1	PC
SAP Manager Self-Service User	10	USR
Oracle DB (%)	1	PC

Como parte del servicio, el prestador del servicio adjudicado deberá proporcionar:

- Último release del software SAP con licencia (última versión disponible) o un paquete de migración para el software SAP de próxima generación en caso de que este se presente en la vigencia del servicio, y que el Instituto FONACOT lo requiera.
- Códigos fuente ABAP y herramientas para gestionar el código definido por el cliente.
- Cambios en el software base para cubrir las nuevas obligaciones legales y contables.
- Paquetes de soporte para aplicar con eficiencia las correcciones incrementales.
- Servicios remotos proactivos a los ambientes productivos.
- Herramientas para el seguimiento del sistema y de los procesos para una alerta rápida en caso de problemas (Solution Manager).
- Herramientas para realizar o automatizar las pruebas y asegurar que la solución diseñada funciona de forma óptima y fiable.




Renovación del "Servicio de Mantenimiento, Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP"

Con las actualizaciones y nuevas versiones del Software SAP, el Instituto FONACOT podrá tener las actualizaciones del Software SAP, para lo cual, el prestador del servicio apoyará en los siguientes casos:

- Nuevas versiones de los diferentes componentes de Software SAP.
- Corrección de errores detectados en el software (Parches de actualización ) los cuales se envían por SAP de manera preventiva
- Actualizaciones al software base por cambios en la legislación aplicables al software SAP-GRP

En el cuadro siguiente se muestra la cantidad de usuarios directamente beneficiados con la renovación de los servicios objeto de esta contratación, beneficios que son recibidos directamente por el uso del Sistema GRP-SAP y los soportes contenidos en el licenciamiento y mantenimiento. Por ejemplo, en el rubro de RH-Nómina, aparecen 1,141 empleados tanto de oficinas centrales como de oficinas estatales ya que por medio del sistema GRP-SAP se calcula y se dispersa la nómina a todos los empleados.

Módulo SAP	Usuarios del Infonacot	
	Of. Centrales	Of. Regionales
AP-pagos	11	0
GL Contabilidad	132	138
TR. Tesorería	19	0
TRM. Tesorería Avanzada	11	0
VA. Viáticos	427	714
AA. Almacén	4	0
FM. Presupuestos	132	138
MM. Materiales	132	138
RH. Nómina	427	714
WF. Workflows	36	40
<b>Total de Usuarios Atendidos</b>	<b>1331</b>	<b>1882</b>

Con la actualización del servicio de derechos de actualización y nuevas versiones del software SAP el Instituto FONACOT podrá acceder a las adecuaciones del software base de SAP para el cumplimiento de las normas que el Servicio de Administración Tributaria (SAT) emitió, en donde las personas físicas y morales estarán obligadas tanto al uso del buzón tributario como a la instrumentación de la contabilidad electrónica. Las personas morales, además de la balanza de comprobación, deberán proporcionar al SAT su catálogo de cuentas, que es una lista de las cuentas de balance de activo, de pasivo, de capital y de resultados del Instituto.

### INVESTIGACION DE MERCADO.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece en su Artículo 134 que se deben garantizar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento y oportunidad, por lo que el personal autorizado por el administrador del contrato realizó la búsqueda de personas físicas o morales que pudieran prestar los servicios con los estándares de confidencialidad, oportunidad, especialidad técnica y calidad requeridos.

En cumplimiento de lo anterior y con fundamento en los artículos 28, 29 y 30 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se llevó a cabo una investigación de mercado de la cual se destaca lo siguiente:

## Renovación del "Servicio de Mantenimiento, Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP"

Se realizó la investigación dentro del Portal de COMPRANET, localizándose procedimientos similares a la contratación objeto del presente Anexo Técnico, como se muestra en la pantalla siguiente:

Número de Procedimiento	Descripción del Procedimiento	Fecha de Publicación	Valor Máximo Estimado
1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP	2017/05/11	11,400,000
2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP	2017/05/11	11,400,000
3	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP	2017/05/11	11,400,000
4	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP	2017/05/11	11,400,000
5	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP	2017/05/11	11,400,000
6	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP	2017/05/11	11,400,000
7	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP	2017/05/11	11,400,000
8	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP	2017/05/11	11,400,000
9	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP	2017/05/11	11,400,000
10	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP	2017/05/11	11,400,000

Como resultado de la Investigación de Mercado y con fundamento en el artículo 75 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se determina que el prestador del servicio que cumple con los requerimientos y características técnicas, legales y económicas solicitadas por el Instituto FONACOT, es la empresa SAP México, S.A. de C.V., proveedor autorizado y única subsidiaria de SAP AG establecida en Alemania la cual provee los productos de software SAP, derechos de actualización, nuevas versiones; soporte técnico, soporte técnico proactivo y servicios de educación, actualización y certificación del software SAP en México, como se documenta con el apostille anexo, firmado por la empresa SAP SE y que cuenta con las capacidades técnicas, comerciales y experiencia calificada para atender las necesidades del servicio solicitado.

### LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios serán ejecutados en sitio, sólo en caso de ser requeridos por el administrador del contrato, el prestador del servicio, deberá apegarse a las reglas de operación del Instituto FONACOT; la presentación de los entregables será en la Dirección de Tecnología de la Información, adscrita a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación del Instituto FONACOT, ubicada en Av. Insurgentes Sur # 452, Piso 2º, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, México D.F. en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

## VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del contrato es del 1 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2016.

## MONTO DEL SERVICIO.

El costo del servicio será de (USD) \$125,456.04 (ciento veinticinco mil cuatrocientos cincuenta y seis dólares, 04/100) más I.V.A, pagaderos al tipo de cambio publicado por el Banco De México en el D.O.F., en el día hábil bancario en que se realice el pago.

La suficiencia presupuestaria otorgada por la Dirección de integración y Control Presupuestal, asciende a la cantidad de \$2,166,751.27 (Dos millones ciento sesenta y seis mil setecientos cincuenta y un pesos 27/100 M.N.). Dicho monto corresponde a la conversión del importe del servicio en dólares al tipo de cambio en moneda nacional de \$17.2710 del día 28 de diciembre de 2015.

## NIVELES DE SERVICIO

Mensajes de Soporte Prioridad 1 ("Muy Alta"). SAP responderá a los mensajes de soporte Prioridad 1 dentro de una (1) hora a partir de que SAP reciba tales mensajes de soporte Prioridad 1 (las veinticuatro horas al día, los siete días de la semana). Se asigna la Prioridad 1 a un mensaje si el problema tiene consecuencias muy serias para las transacciones de negocios normales y es urgente, no se puede realizar el trabajo crítico de negocios. Esto es causado generalmente por las siguientes circunstancias: falla total del sistema, fallas en las funciones centrales SAP en el Sistema de Producción, o Problemas Principales.

Mensajes de Soporte Prioridad 2 ("Alta"). SAP responderá a los mensajes de soporte Prioridad 2 dentro de las cuatro (4) horas a partir de que SAP reciba tales mensajes de soporte Prioridad 2 durante el Horario Local de Oficina. Se asigna la Prioridad 2 a un mensaje si las transacciones normales de negocios en un Sistema de Producción son seriamente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias. Esto es causado por funciones incorrectas o inoperantes en el sistema SAP que se requieren para realizar tales transacciones y/o tareas.

## ENTREGABLES.

Una vez asignado el servicio, el proveedor adjudicado deberá entregar en un plazo no mayor de 15 días hábiles al administrador del contrato, el documento que acredite el Mantenimiento, Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP.



## FORMA DE PAGO

Con fundamento en los artículos 13 tercer párrafo y 51 y de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago se realizará por anticipado y en una sola exhibición, es decir, previo a la prestación de los servicios, en razón de ser un licenciamiento y no ser posible pactar que su costo sea cubierto al término del servicio, dentro de los 20 días naturales posteriores a la aceptación formal de la factura, previa verificación y aceptación por parte del administrador del servicio, a través de la Dirección de Tecnologías de Información, a fin de proceder al pago vía transferencia electrónica.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación el prestador del servicio deberá emitir comprobante fiscal digital por internet (CFDI) y archivo XML y deberá enviarlo al correo electrónico del Lic. Gabriel Duran Sánchez [gabriel.duran@fonacot.gob.mx](mailto:gabriel.duran@fonacot.gob.mx)

## ADMINISTRACION DEL CONTRATO

De conformidad con lo establecido en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Lic. Roberto Lara Amaya, Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación, será el responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato.

## GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 48, fracción II y 49 de "LA LEY", así como en el artículo 103 de su Reglamento, para garantizar el cumplimiento del contrato, el prestador del servicio deberá presentar una póliza de fianza emitida por institución mexicana legalmente autorizada para tal efecto, a favor del INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, en moneda nacional e idioma español. Dicha fianza deberá ser por el 10% del monto total del contrato sin I.V.A., cuyo original deberá entregar en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en un plazo no mayor a diez días naturales contados a partir de la formalización del contrato, la cual estará vigente durante la vigencia del contrato y hasta el total cumplimiento de las obligaciones que de él deriven.

La omisión en la entrega de dicha garantía en el plazo establecido, será motivo de rescisión del contrato.

## PENA CONVENCIONAL

En términos de lo previsto por los Artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, el administrador del contrato, aplicará al prestador de servicios una pena convencional equivalente al 1% del importe total del contrato, por cada día natural de atraso en la fecha pactada para el inicio de la prestación de los servicios.

## DEDUCTIVAS

El administrador del contrato aplicará al prestador del servicio deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente de los mismos, por la cantidad equivalente al 1% por cada día natural de incumplimiento por el monto total del contrato.

El administrador del contrato aplicará una deductiva equivalente al 1% por cada día natural de atraso en los plazos establecidos para la ejecución de los servicios solicitados conforme al apartado de Niveles de servicio.

### PLAZO PARA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El caso fortuito o fuerza mayor el plazo de suspensión del servicio no podrá ser mayor a 10 días naturales.

### RESPONSABILIDAD CIVIL

El prestador se obligará a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar al Instituto FONACOT, por falta de la diligencia, acciones u omisión de hecho o de derecho que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados.

### CONFIDENCIALIDAD

La información que se maneje durante el servicio solicitado se sujetará a lo establecido por la legislación en materia de transparencia y acceso a la información pública.

El prestador de los servicios deberá garantizar estricta seguridad y confidencialidad de la información que se genere durante o con posterioridad a la vigencia de la presente contratación. La información que proporcione el Instituto FONACOT será propiedad del mismo, por lo que podrá solicitar en cualquier momento la destrucción o devolución de la información confidencial proporcionada durante o con posterioridad a la vigencia de la presente contratación.

### DECLARACION DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ART. 50 Y 60 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO.

Declaración por escrito, firmada por representante legal, en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni él, ni su representada, accionistas y/o asociados, se encuentran en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP.

  
Lic. Roberto Lara Amaya  
Dirección de Tecnología de Información y  
Encargado de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.



R  
Q

**ANEXO II  
PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 30 PÁGINAS QUE VAN DE LA 1 A LA 30, EL CUAL UNA VEZ RUBRICADO POR LAS PARTES FORMARÁ PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2015-206

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUERENTE



SAP México, S.A. de C.V.  
Av. Profr. Paseo de la Reforma 800  
Primer piso, oficina 110  
Colonia Peña Blanca Santa Fe  
C.P. 01210  
México, Distrito Federal  
T +52 55 5257 75 00  
F +52 55 5257 75 00  
[www.sap.com/mexico](http://www.sap.com/mexico)



México, Distrito Federal, a 18 de noviembre del 2015.

Lic. Roberto Lara Amaya  
Director de Tecnologías de la Información y Encargado de la Subdirección General del TIC  
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT),  
Av. Insurgentes Sur N°. 452  
Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc.  
C.P. 06760, México, D.F.

PRESENTE.

Es un gusto para SAP México, S.A. de C.V. ("SAP"), someter a consideración de su administración la propuesta económica de los "Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP", para el año 2016, requeridos para cubrir su base de licenciamiento actual del software SAP, siendo ésta una plataforma abierta y robusta.

El presente documento rige las disposiciones sobre la provisión de los derechos de actualización del mantenimiento SAP Enterprise Support, como se define más adelante.

SAP está presentando una oferta de SAP Enterprise Support con un monto a pagar de una tasa fija del 22% (veintidós por ciento) anual, sobre la tarifa neta del licenciamiento del software SAP adquirido.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente,

Christina Paredes González  
Apoderado Legal  
SAP México, S.A. de C.V.



2

SAP México, S.A. de C.V.  
 Av. Prof. Paseo de la Reforma 600  
 Primer piso, oficina 110  
 Colonia Peña Blanca Santa Fe  
 C.P. 01210  
 México, Distrito Federal  
 T +52 55 5257 75 00  
 F +52 55 5257 75 00  
[www.sap.com/mexico](http://www.sap.com/mexico)



**DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS VERSIONES DEL SOFTWARE SAP, PARA EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**

Para detalles adicionales, por favor refiérase a:

<http://www.sap.com/mexico/services/support/enterprisesupport/index.epx>

**PREMISAS:**

- Se considera la base actual de los derechos de actualización de las aplicaciones SAP, previamente adquiridas por INFONACOT, así como los usuarios y motores adquiridos.

Para el cálculo del importe por concepto de los Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP para los 2016, consideramos los contratos que soportan las bases de las siguientes soluciones SAP:

Contratos de licenciamiento	Descripción del licenciamiento	Cantidad	Unidad	(USD) Base de licenciamiento	(%) Tasa 2016	(USD) Derechos de Actualización 2016
10991585	SAP Developer User	1	USR	\$515,917.18	22.00%	\$113,501.78
	SAP Professional User	195	ST			
	SAP Payroll Processing for Nonprofit Org.	3	USR			
	SAP Treasury and Risk Management, PS	10	USR			
	Oracle DB (%)	1	ST			
	SAP ERP Foundation Starter (5 Prof. USR)	1	PC			
10991607	SAP Manager Self-Service User	50	USR	\$54,337.50	22.00%	\$11,954.25
	Oracle DB (%)	1	PC			
Totales Base de licenciamiento:				\$570,254.68	22.00%	\$125,456.04
					I.V.A.	\$20,072.96
<b>Total Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP:</b>						<b>\$145,529.00</b>

- Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP, para el año 2016:**  
 Por lo tanto, el monto anual por concepto de Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP, para el año 2016, es de: (USD) \$145,529.00 (Ciento cuarenta y cinco mil quinientos veintinueve Dólares de los Estados Unidos de América, 00/100) I.V.A. incluido, pagaderos al tipo de cambio publicado por el Banco de México en el D.O.F. (DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN), el día hábil bancario en que se realice el pago.

# PROPUESTA TÉCNICA

Derechos de actualización y nuevas versiones  
para el software SAP® para el año 2016



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)

MÉXICO, D.F.

NOVIEMBRE, 2015.

Nombre del cliente: **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT)**

Número de cliente: **1104480**

Número de SIP: **7993843**

Periodo: **2014 y 2015**

Instalación de SAP Solution Manager No. **00206473-16** - SID: **SLP**

Ejecutiva de Cuenta: **Luis Diaz**



## Tabla de Contenido

TABLA DE CONTENIDO .....	1
1. ESTRUCTURA Y COMPONENTES DE SOPORTE SAP .....	3
1.1. ESTRUCTURA DE SOPORTE BAJO LOS DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN .....	3
1.2. COMPONENTES PRINCIPALES DE SOPORTE SAP .....	4
1.2.1. [CQC] Revisiones Continuas de Calidad .....	4
1.2.2. [SAC] Centro de Asesoría de Soporte .....	4
1.2.3. [SLA] Acuerdo de Nivel de Servicio y Acción correctiva .....	4
1.2.4. [CCOE] Centro de Experiencia del Cliente .....	4
2. DESCRIPCIÓN DE SAP ENTERPRISE SUPPORT .....	5
2.1. SAP ENTERPRISE SUPPORT .....	5
2.1.1. Manejo y Solución de Mensajes .....	7
2.1.1.1. Prioridad 1 "VERY HIGH" (Muy Alta) .....	7
2.1.1.2. Prioridad 2 "High" (Alta) .....	7
2.1.1.3. Prioridad 3 "Medium" (Media) .....	8
2.1.1.4. Prioridad 4 "Low" (Baja) .....	8
2.1.2. Actualización del Software SAP .....	9
2.1.3. Servicios de Soporte Remoto .....	9
2.1.3.1. Early Watch Alert .....	9
2.1.3.2. Early Watch .....	9
2.1.3.3. Going Live Check .....	10
2.1.3.4. Going Live Functional Upgrade .....	10
2.1.4. Portal SAP Service Market Place .....	11
2.1.5. SAP Solution Manager Enterprise Edition .....	11
2.2. REVISIONES CONTINUAS DE CALIDAD Y CENTRO DE ASesorÍA DE SOPORTE .....	12
2.2.1. [CQC] Revisiones Continuas de Calidad .....	12
2.2.2. [SAC] Centro de Asesoría de Soporte .....	12
3. SERVICIOS ADICIONALES A LA OFERTAS SOPORTE SAP .....	13
3.1. Procedimientos de Escalación: .....	13
ANEXO ENTERPRISE SUPPORT DE SAP .....	14
1. DEFINICIONES .....	14
1.1. "GO-LIVE" .....	14
1.2. "SOLUCIÓN DEL CLIENTE" .....	14
1.3. "SISTEMA DE PRODUCCIÓN" .....	14
1.4. "SOLUCIÓN(ES) DE SOFTWARE DE SAP" .....	14
1.5. "SESIÓN DE SERVICIO" .....	14
1.6. "PROBLEMA PRINCIPAL" .....	14
1.7. "HORARIO LOCAL DE OFICINA" .....	14
2. ALCANCE DE SAP ENTERPRISE SUPPORT .....	15
2.1. MANEJO DEL MENSAJE GLOBAL Y CONTRATO DEL NIVEL DE SERVICIO .....	17
2.1.1. SLA - para Tiempos de Respuesta Inicial .....	17

2.1.2. SLA - Tiempo de Respuesta y Acción Correctiva a Mensajes de Soporte Prioridad 1.....	18
2.1.3. Prerrequisitos y Exclusiones.....	18
2.1.3.1. Prerrequisitos.....	18
2.1.3.2. Exclusiones.....	19
2.1.4. Crédito de Nivel de Servicio.....	19
2.1.4.1. Cumplimiento.....	19
2.1.4.2. Sujeto a la Sección 2.1.4.1. previamente señalada.....	19
2.2. CENTRO DE ASESORÍA DEL SOPORTE DE SAP.....	20
2.3. VERIFICACIÓN CONTINUA DE CALIDAD DE SAP.....	21
2.4. SAP SOLUTION MANAGER EDICIÓN EMPRESARIAL.....	21
3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.....	22
3.1. ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DEL ENTERPRISE SUPPORT DE SAP.....	22
3.2. OTROS REQUERIMIENTOS.....	22
4. CENTRO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE.....	23
4.1. FUNCIÓN DEL CENTRO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE.....	23
4.2. FUNCIONES BÁSICAS DEL COE DEL CLIENTE.....	23
4.3. CERTIFICACIÓN DEL COE DEL CLIENTE.....	23
5. CUOTAS DEL ENTERPRISE SUPPORT.....	24
6. TERMINACIÓN.....	24
6.1. EL SERVICIO DE ENTERPRISE SUPPORT DE SAP PUEDE SER TERMINADO.....	24
6.2. SIN PERJUICIO DE LOS DERECHOS DEL CLIENTE ESTABLECIDOS EN LA SECCIÓN 6.1.....	24
6.3. PARA EVITAR DUDAS.....	24
7. VERIFICACIÓN.....	25
8. REINSTALACIÓN.....	25
9. OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	25
9.1 EL ALCANCE DE SAP ENTERPRISE SUPPORT.....	25
9.2. CONFIRMACIÓN DEL CLIENTE.....	25
9.3 EN CASO QUE EL CLIENTE ESTÉ AUTORIZADO.....	25
9.4 EL INCUMPLIMIENTO A UTILIZAR EL ENTERPRISE SUPPORT.....	25
9.5 EN CASO QUE SAP LICENCIE SOFTWARE DE TERCERAS PARTES.....	25
9.6 SAP ENTERPRISE SUPPORT PRESTACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA ESTRATEGIA.....	26



## 1. Estructura y Componentes de Soporte SAP

### 1.1. Estructura de Soporte bajo los Derechos de Actualización<sup>1</sup>:

SAP Active Global Support es una organización de Soporte Global (mundial), la cual cuenta con 3,000 empleados en 46 países (centros de Soporte) respaldados por más de 6,000 desarrolladores de nuestros diferentes productos.

Los países donde tenemos Centros de Soporte son los siguientes:

#### A. América:

SAP Andina y del Caribe  
 SAP Argentina  
 SAP Brasil Ltda.  
 SAP Canadá  
 SAP México y Centroamérica  
 SAP USA

#### B. Europa y África:

SAP AG (Alemania)	SAP Austria
SAP Bélgica	SAP Bulgaria
SAP Croacia	SAP Chipre
SAP República Checa	SAP Dinamarca
SAP Finlandia	SAP Francia
SAP Grecia	SAP Hungría
SAP Irlanda	SAP Israel
SAP Italia	SAP Holanda
SAP Noruega	SAP Polonia
SAP Portugal	SAP Rusia
SAP Eslovaquia	SAP Eslovenia
SAP Sudáfrica	SAP España
SAP Suecia	SAP Suiza
SAP Turquía	SAP UK

#### C. Asia Pacífico

SAP Australia	SAP China
SAP India	SAP Indonesia
SAP Japón	SAP Corea
SAP Malasia	SAP Filipinas
SAP Singapur	SAP Taiwán
SAP Tailandia	

Dentro del esquema de soporte, para el caso de México, nuestro primer nivel o centro regional es SAP USA y SAP España, dependiendo la especialidad del consultor que se requiera. Durante la noche de México, el centro Regional que atiende a nuestros clientes, es SAP Singapur y SAP España. El nivel de desarrollo (centros de desarrollo) está ubicado en SAP USA (PALO ALTO), SAP Alemania o SAP India.

SAP ofrece a sus clientes el modelo, los beneficios y prestaciones de SAP Enterprise Support.

<sup>1</sup> DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN (EN LO SUCESIVO "SOPORTE SAP Y/O SOPORTE")

## 1.2. Componentes principales de Soporte SAP

**SAP® Enterprise Support** es un nuevo nivel de soporte que fue desarrollado para cumplir los requerimientos de nuestros clientes que necesitan de una cooperación más cercana con SAP con el fin de asegurar un continuo y efectivo manejo de su operación de negocios.

El ofrecimiento de **SAP® Enterprise Support**, está enfocado a manejar un modelo de Soporte totalmente Preventivo. Sus tres componentes son: [CQC - *Continuous Quality Checks*] Revisiones Continuas de Calidad, [SAC - *Support Advisory Center*] Centro de Asesoría de Soporte y [SLA - *Service Level Agreement*] Nivel de Servicio con tiempos de respuesta específicos, así como el apoyo para el establecimiento del [CCOE - *Customer Center of Expertise*] Centro de Experiencia del Cliente.

Estos componentes resultan particularmente valiosos para organizaciones con procesos críticos de negocio que operen con la solución de SAP.

### 1.2.1. [CQC] Revisiones Continuas de Calidad

- Proporciona proactivamente revisiones técnicas de la calidad y operación, para proyectos de implementación, operación y actualización de los componentes de la Solución SAP.
- [CQC] Continuous Quality Checks

### 1.2.2. [SAC] Centro de Asesoría de Soporte

- Guía al cliente para identificar las áreas de mejora de la solución e identificar las acciones orientadas a lograr una operación de alto rendimiento.
- Interioriza los procesos centrales del cliente: instalaciones con las soluciones de SAP y está geográfica e idiomáticamente cerca del cliente.
- [SAC] Support Advisory Center

### 1.2.3. [SLA] Acuerdo de Nivel de Servicio y Acción correctiva

- Asegura una atención expedita en la resolución de problemas, minimizando interrupciones imprevistas y sustentando la planificación del proyecto.
- Brinda respaldo con garantías de cumplimiento en la atención, o en su caso, penalizaciones para SAP en caso de incumplimiento del tiempo de reacción inicial (IRT - *Initial Response Time*)
- [SLA] Service Level Agreement for Initial Response Time.

### 1.2.4. [CCOE] Centro de Experiencia del Cliente

- Constituye el punto central de contacto del cliente con la organización de soporte de SAP. Como centro de experiencia permanente del cliente, el CCOE brinda soporte al licenciataro para una implementación eficiente, innovación, operación y calidad de procesos de negocio y sistemas relacionados con el Software de las Soluciones de SAP, basándose en la metodología Run SAP (Para mayor detalle, por favor acceda al vínculo: <http://service.sap.com/runsap>). El CCOE debe cubrir los principales procesos de negocio de la operación del cliente. SAP recomienda iniciar la implementación del CCOE como un proyecto paralelo y simultáneo a los de implementación técnica y funcional.
- [CCOE] Customer Center of Expertise



## 2. Descripción de SAP Enterprise Support

### 2.1. SAP Enterprise Support

El Soporte SAP siempre está disponible para proveerle asistencia, ayudándole mientras trabaja y cubriendo todos los aspectos del sistema SAP, para el **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT)**.

Propuesta de Valor. Mantiene su entorno SAP actualizado de manera preventiva y funcionando con eficiencia.

SAP Enterprise Support es la oferta de SAP que cubre cuatro áreas específicas: Mejora continua, Gestión de la Calidad, Transferencia de Conocimiento y Solución a Problemas o Incidencias, a través del SAP Solution Manager Enterprise Edition y del SAP Service Marketplace. A continuación la descripción de la oferta:

Mejora Continua	<p>Reciba mejores prácticas empresariales y la mejor tecnología para el éxito continuo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El último release del software SAP con licencia, o un paquete de migración para el software SAP de próxima generación (incluyendo el upgrade o el software de migración)</li> <li>• Updates de tecnología para mantener su infraestructura integra actualizada (bases de datos.)</li> <li>• Código fuente ABAP y herramientas para gestionar el código definido por el cliente</li> <li>• Cambios legales para cumplir las nuevas obligaciones legales y contables</li> <li>• Paquetes de soporte para aplicar con eficiencia las correcciones incrementales</li> </ul>
Gestión de Calidad	<p>Asegúrese de la solidez técnica de su solución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios remotos proactivos para sus ambientes productivos (por ejemplo, SAP EarlyWatch Alert (servicio automático, recomendado tenerlo corriendo una vez por semana), SAP EarlyWatch (servicio personalizado, tienen derecho a 2 sesiones al año), ambos con la intención preventiva de evaluar técnicamente sus sistemas y minimizar el riesgo de cuellos de botella y paradas imprevistos. Y/o un servicio de la familia Going Live (Go Live Check, OS/DB Migration Check y Go Live Functional Upgrade Check, entre otros.</li> <li>• Herramientas para el seguimiento de los sistemas y de los procesos empresariales, para una alerta rápida en caso de problemas (Solution Manager)</li> <li>• Herramientas para realizar y automatizar los tests y asegurarse de que la solución diseñada funciona de forma óptima y fiable (Solution Manager)</li> <li>• Herramientas y metodologías de implementación para acortar los plazos del proyecto y aumentar la efectividad (Solution Manager)</li> </ul>
Transferencia de conocimientos	<p>Aprenda las mejores prácticas para la gestión del Costo Total de Propiedad y la innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos, contenido y herramientas de implementación y operaciones: Reduzca el coste y los riesgos con procesos y herramientas ENTERPRISE</li> <li>• Participación en la comunidad SAP a través de SAP Service Marketplace, para aprender las mejores prácticas comerciales, las ofertas de servicios...</li> <li>• SAP Solution Manager para gestionar centralmente las aplicaciones descentralizadas y distribuidas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de mejora continuada para la gestión de aplicaciones, prácticas comerciales y operaciones proporcionadas con SAP Solution Manager.</li> </ul>
Resolución de Problemas	<p>Minimice el impacto comercial asociado con los errores y las paradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la extensa base de datos de conocimientos de SAP para autoayuda</li> <li>• Herramientas que le ayudan a implementar la solución</li> <li>• Resolución de problemas por SAP, en caso de que no encuentre una solución usted mismo. En prioridades "muy altas", se aplica 7x24, para evitar interrupciones innecesariamente largas.</li> <li>• Procedimientos de escalado globales 7x24 para acceder a todos los recursos SAP necesarios para solucionar la situación</li> </ul>
SAP Solution Manager	<p>SAP Solution Manager es la herramienta de Soporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una plataforma de colaboración</li> <li>• Monitoreo a su landscape y procesos de negocio</li> <li>• Herramienta de mesa de ayuda</li> <li>• Gestión de solicitud de cambios</li> </ul>
SAP Service Marketplace	<p>Una fuente para todas sus necesidades empresariales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda en SAP Notes</li> <li>• Asistente de mensajes SAP</li> <li>• Centro de distribución de software SAP</li> <li>• Admin. de conexiones remotas</li> <li>• Clave de licencia y solicitudes</li> <li>• Reg. de modificaciones software SAP</li> <li>• Catálogo de prestaciones SAP</li> <li>• Catálogo de software SAP</li> </ul>

### 2.1.1 Manejo y Solución de Mensajes

Dentro del servicio de Manejo de Problemas relacionados con productos SAP, los clientes pueden crear mensajes de soporte vía SAP Service Marketplace (Internet <http://service.sap.com>). También existe la opción telefónica mediante la cual el cliente puede marcar al centro de soporte (a los teléfonos 52 55 52587701, 01 800 7136843 ó 01 800 052 1041) para reportar un mensaje o para dar seguimiento de algún mensaje abierto en el idioma español en horarios de oficina de 8 am a 6 pm. El cliente también podrá marcar telefónicamente fuera de estos horarios y será atendido por nuestra oficina de SAP SOPORTE INTERNACIONAL para reportar el problema. Es un servicio 7x24 los 365 días del año.

El servicio de Mensajes está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para mensajes con prioridad "Muy Alta o Very High". Todos los centros de Soporte están unidos globalmente a través de una infraestructura única, por lo tanto, se puede tener la certeza que toda la información que provea es accedida por los expertos de SAP todo el tiempo.

Para el caso de mensajes con prioridad "Alta", "Media" y Baja" los mensajes pueden ser reportados en idioma español, es recomendable utilizar el lenguaje inglés para acelerar el procesamiento del mismo ya que dependiendo del grado de especialización que se necesite del consultor SAP puede ser que esté ubicado en alguno de nuestros centros de Soporte alrededor del mundo o inclusive en SAP Alemania desarrollo. Sin embargo todas las respuestas se brindarán en inglés y sus mensajes serán traducidos, por lo que el cliente debe tomar esto en consideración.

Los mensajes serán atendidos por consultores SAP SOPORTE GLOBAL que junto con nuestros clientes deberán de atender y dar seguimiento a cada mensaje.

Es importante señalar que los mensajes reportados a SAP pueden ser por:  
Problemas relacionados con el mal funcionamiento estándar del sistema.

- Defectos del software estándar.
- Mensajes de Error en transacciones estándares del sistema.
- Sistemas SAP caídos.
- Problemas de rendimiento en sistemas SAP.
- Problemas de traducción del lenguaje soportados por el sistema SAP.
- Problemas específicos de la aplicación estándar.

Al registrarse el mensaje en SAP Solution Manager, dependiendo del tipo de problema (gravedad y características), se tipificará y jerarquizará según las siguientes definiciones de prioridades para los sistemas SAP en productivo:

#### 2.1.1.1. Prioridad 1 "VERY HIGH" (Muy Alta)

El mensaje es clasificado como "Very High" cuando se presentan interrupciones extremadamente serias en la operación normal del sistema productivo que estén impactando a la empresa en términos de operación o utilidad del negocio, es decir, tareas críticas que debieron ser ejecutadas inmediatamente. Esto es causado por un Sistema SAP totalmente caído o por problemas de alguna funcionalidad del sistema que estén interrumpiendo la producción de algún proceso crítico del negocio.

Este mensaje deberá ser procesado inmediatamente con un horario de atención de 24 horas los 7 días de la semana (365 días al año). Para seguimiento del mensaje es indispensable que esté disponible una persona por parte del cliente para garantizar la solución, seguimiento y monitoreo del problema.

#### 2.1.1.2. Prioridad 2 "High" (Alta)

El mensaje es clasificado como "High" cuando se presentan interrupciones serias en la operación normal: Tareas importantes no pueden ser ejecutadas. Esto es causado por un mal funcionamiento o por indisponibilidad de cierta funcionalidad en el Sistema SAP que es necesaria para manejar u operar la situación en ese momento.

### 2.1.1.3. Prioridad 3 "Medium" (Media)

Un mensaje es clasificado con prioridad "medium" cuando interrupciones en la operación normal ocurren. Esto es causado por un mal funcionamiento o por indisponibilidad de cierta funcionalidad del Sistema SAP.

### 2.1.1.4. Prioridad 4 "Low" (Baja)

Un mensaje se clasifica con prioridad "low" cuando se trata de mensajes no relacionados con interrupciones o cuando se presentan interrupciones menores en la operación normal o errores en algún sistema no productivo. Esto es causado por un mal funcionamiento o por indisponibilidad de cierta funcionalidad en el Sistema SAP que no es requerida en la operación cotidiana o no es una operación que se utiliza en forma regular.

Dentro de la creación de cada mensaje de soporte se lleva una bitácora del seguimiento del caso y se cuenta con la siguiente información:

- Fecha y hora de recepción del mensaje
- Descripción detallada del problema especificando:
  - o Modulo o área afectada
  - o Impacto en el negocio que está causando el problema
  - o Transacción o programa (programa en línea o batch)
  - o Error que manda la aplicación (número de error)
  - o Análisis y diagnóstico del problema reportado
  - o Recomendación para solucionar el problema. La recomendación puede involucrar un support package (parche de SAP) a implementar, una nota SAP a implementar o algún otro tipo de componente SAP o Base de datos a implementar.
- En el mensaje se puede llevar un registro de los consultores que participaron en el seguimiento del mismo tomando en cuenta un registro de fechas y horas de participación.
- El mensaje no es cerrado hasta que el cliente de su visto bueno y confirme que su problema fue solucionado. En caso que SAP no haya recibido una respuesta del mensaje en un periodo de 14 días hábiles entonces la herramienta de soporte cerrará el mensaje automáticamente teniendo en cuenta que no se ha reportado actividad sobre el mismo.

Como se comentó anteriormente en el caso de mensajes críticos con prioridad 1 se les da un seguimiento especial de 7 x 24 y se mantiene un contacto telefónico con el cliente para saber el status del problema. Por lo general en mensajes con esta prioridad se lleva a cabo un monitoreo de la solución en ambiente productivo hasta lograr la estabilización de la operación.

En caso que para la solución del problema sea necesaria la intervención de un soporte en sitio (pues no hay especialistas del lado del cliente, pues no hay conocimiento por parte del cliente, o por cualquier otra causa ajena al producto) entonces se le notificará al cliente por medio del mensaje y se ofrecerá el servicio en sitio requerido, mismo que queda fuera del alcance de SAP Enterprise Support, y tendría un costo adicional que previamente se pactará con el cliente (ver sección Servicios de Soporte en sitio para aplicaciones SAP).

La descripción más detallada de manejo de mensajes se puede revisar en el SAP Service Marketplace dirección: <http://service.sap.com/messages>

### 2.1.2 Actualización del Software SAP

SAP brinda diferentes opciones para cambiar y mejorar los diferentes componentes involucrados con la solución SAP, entre las cuales se encuentran:

**Nuevas versiones de los diferentes componentes de Software SAP:**

El software será enviado a solicitud expresa del cliente o tendrá acceso vía SAP Service Marketplace (internet) a la última versión del software de SAP, tan pronto esté disponible en el mercado

Cada nueva versión de Software contiene mejoras a nuevas aplicaciones que se van desarrollando en base a nuestra experiencia y requerimientos del mercado.

**Support Packages (Correcciones a la Aplicación SAP):**

SAP maneja parches de actualización o corrección de errores detectados en nuestras instalaciones alrededor del mundo. Estos parches son enviados a nuestros clientes de manera preventiva, también se puede obtener el acceso vía SAP Service Marketplace (Internet). También por medio de estos parches se incluyen cambios legales del país (R/3 HR Support Packages).

**Herramientas, Procedimientos y servicios de Upgrades (Migraciones):**

El cliente recibirá o tendrá acceso vía SAP Service Marketplace (Internet) a la las últimas versiones de software de los diferentes componentes de SAP y Base de Datos tan pronto estén disponibles en el mercado y sean compatibles con el producto SAP.

En lo que corresponde a la entrega de Software, éste se realizará a través de medios magnéticos, ópticos o electrónicos.

La descripción más detallada de actualización de software se puede revisar en el **SAP Service Marketplace** dirección: <http://service.sap.com/swcenter>

### 2.1.3 Servicios de Soporte Remoto

SAP ofrece servicios remotos de carácter preventivo los cuales se llevan a cabo sobre sistemas productivos de nuestros clientes. Estos servicios tienen como objetivo optimizar el rendimiento del sistema durante las diversas etapas del ciclo de vida de un proyecto SAP, tales como salida inicial en productivo, uso continuo del sistema, migración de base de datos y/o sistemas operativos, salida a productivo de nuevos módulos, incremento de usuarios, actualización de versiones de productos SAP o conversión de monedas como es el caso del EURO.

A continuación se describe a detalle algunos de los servicios de que forman parte del alcance de **SAP Enterprise Support**:

#### 2.1.3.1. Early Watch Alert

El Early Watch Alert es un herramienta de monitoreo que proporciona SAP Soporte Global a los clientes para monitorear el sistema SAP de manera preventiva desde el punto de vista rendimiento, el cliente puede definir la frecuencia de este monitoreo. Este es el único servicio que se puede ejecutar automáticamente. La herramienta genera un reporte con recomendaciones y un análisis desde el punto de vista rendimiento del sistema productivo. La recomendación de SAP es correrla una vez por semana.

La ejecución del servicio EarlyWatch Alert será por cada instalación productiva, el cliente puede revisar sus reportes a través del Solution Manager o del portal SAP Service Market Place.

#### 2.1.3.2. Early Watch

Es un servicio remoto de preferencia preventivo, el cual tiene por objetivo primordial el medir analizar el rendimiento de sistemas productivos de nuestros clientes. Este servicio se puede calendarizar para analizar el sistema en fechas especiales en las que el cliente quiera un monitoreo de su sistema productivo. La intención de

este servicio es proporcionar recomendaciones para que el rendimiento del sistema sea óptimo para las operaciones del cliente. El cliente define y le informa a SAP SOPORTE GLOBAL las mejores fechas para la ejecución de este servicio, mínimo con un mes de antelación. Como entregable del servicio se genera un reporte con recomendaciones específicas de parámetros de Base de Datos, Sistema Operativo y SAP.

#### 2.1.3.3. Going Live Check

Servicio preventivo enfocado a ayudarle al cliente a configurar su sistema SAP desde el punto de vista rendimiento para asegurar una entrada en productivo confiable. Durante el servicio se podrán detectar posibles cuellos de botella que impidan que la entrada en productivo. Este servicio consta de tres sesiones (Análisis, Optimización y Verificación). Igualmente mínimo se debe pedir con dos meses de antelación.

- **Análisis:**  
En esta sesión, basándose en los datos proporcionados en un cuestionario, se verifica que los recursos de hardware sean suficientes para la entrada a productivo del nuevo sistema o módulos del sistema. Además, se proporcionan parámetros de configuración a nivel SAP, Base de Datos y Sistema Operativo. Esta sesión se realiza 2 meses antes de entrar en productivo.
- **Optimización:**  
Durante esta sesión se analizan 5 de las transacciones más importantes de un sistema en términos de rendimiento, y se dan recomendaciones para mejorar los tiempos de respuesta de dichas transacciones. Adicionalmente se dan recomendaciones generales de rendimiento de acuerdo a los módulos funcionales que este implementando el cliente. Esta sesión está enfocada a la parte funcional. La sesión se realiza una vez que el cliente haya terminado la configuración funcional y antes de entrar en productivo.
- **Verificación:**  
En esta sesión se verifica el estado del sistema desde el punto de vista rendimiento. La intención de este servicio es proporcionar recomendaciones para que el rendimiento del sistema sea óptimo una vez que el cliente este en productivo. Se proporcionan parámetros de configuración a nivel SAP, Base de Datos y Sistema Operativo. Esta sesión se realiza 1 mes después de entrar en productivo.

#### 2.1.3.4. Going Live Functional Upgrade:

Servicio dedicado para facilitar el proceso de upgrade (migración) a una nueva versión de los sistemas SAP. Este servicio es altamente recomendado ya que le da al cliente, una visión completa de los puntos a optimizar para que su entrada en productivo con su nueva versión sea más sencilla en términos de rendimiento. Este servicio consta de dos sesiones, Análisis y Verificación; Igualmente se debe pedir mínimo un mes antes.

- **Análisis:**  
Durante esta sesión, se verifica que los recursos de hardware sean suficientes para la entrada en productivo con una nueva versión SAP. Además se proporciona la parametrización óptima (a nivel SAP, Base de Datos y Sistema Operativo) del sistema para dicha versión. La sesión se realiza 2 meses antes de entrar en productivo.
- **Verificación:**  
En esta sesión se verifica el estado del sistema por completo desde el punto de vista rendimiento, una vez que el sistema está en productivo. Se dan recomendaciones de parámetros de Base de datos, Sistema Operativo y SAP para mejorar el rendimiento del sistema en su nueva versión. Esta sesión se realiza 1 mes después de entrar en productivo.

Servicios de apoyo adicional que se pueden realizar:

- Servicios remotos para apoyo en migraciones de Base de datos con sistemas SAP
- Servicios remotos para apoyo en migraciones de Sistemas Operativos con sistema SAP

O bien otros usos de los anteriores:

- Servicios Remotos de apoyo para optimización de cuellos de botella o rendimiento de sistema SAP

- Servicios Remotos de apoyo para salidas en productivo con nuevos usuarios
- Servicios Remotos de apoyo para salidas en productivo con nuevos módulos
- Servicios remotos de apoyo al cambio de Hardware en sistema productivos SAP

Estos servicios son calendarizados por el cliente según sus necesidades y considerando lo siguiente:  
Con el pago del **SAP Enterprise Support** nuestros clientes tienen derecho a recibir en forma anual, por cada instalación productiva:

- Monitoreo del EarlyWatch Alert
- EarlyWatch Check
- Going Live Check
- Going Live Functional Upgrade
- OS/DB Migration
- Revisiones continuas de Calidad (A establecer en un plan anual).

Estos servicios son anuales y no se pueden acumular para años posteriores. Estos servicios tampoco son transferibles entre instalaciones.

La descripción más detallada de servicios remotos que ofrece SAP se puede revisar en el SAP Service Marketplace dirección: <http://service.sap.com/safeguarding>

#### 2.1.4 Portal SAP Service Market Place

El portal de Internet de SAP mediante el cual tendrá acceso a una gran variedad de servicios e información relevante en cualquier lugar y a cualquier hora y está incluido en el alcance de **SAP Enterprise Support**. Con su ID de usuario y password podrá navegar por la amplia variedad de temas y acceder a la siguiente información:

- Manuales de Instalación de Software SAP
- Actualización (Download) de versiones de componentes Software SAP y Base de Datos
- Acceso a la Base de datos de Conocimientos SAP (Notas SAP)
- Levantamiento y seguimiento de mensajes de problemas con productos SAP
- Información de servicios de Soporte SAP
- Información sobre estrategia de Soporte SAP (desarrollos futuros)
- Mejores Prácticas SAP

Para acceder al portal el cliente podrá usar la dirección: <http://service.sap.com/safeguarding>

#### 2.1.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition

El Solution Manager es la base del nuevo esquema de SAP Soporte Global que se ofrece a nuestros clientes, además de ser una herramienta que da un servicio de monitoreo del ambiente de sistemas SAP del cliente, contiene varias aplicaciones y metodologías que se entregan como parte del producto que permiten que el cliente pueda desarrollar una estrategia de soporte y monitoreo proactivo y preventivo en sus diferentes instalaciones.

Esta herramienta proporciona un apoyo y soporte al cliente durante todo el ciclo de vida de un proyecto, proporcionándole metodologías para la buena administración de su sistema, también con esta herramienta el cliente puede atender sus requerimientos de servicios técnicos de soporte remoto, además de poder controlar desde una misma plataforma todos los reportes de servicios en sitio y remotos que **SAP Soporte Global** ha realizado en el cliente.

El cliente, si así lo desea, incluido con pago de **SAP Enterprise Support**, puede solicitar el paquete de Instalación que contiene el Software y los manuales para que su propio equipo técnico lo instale.

Las licencias utilizadas en la instalación y uso del Solution Manager no generan costo alguno para el cliente, siempre y cuando el cliente acuerde utilizar estas licencias para el uso exclusivo del Solution Manager.

## 2.2 Revisiones Continuas de Calidad y Centro de Asesoría de Soporte

A continuación detalle de la oferta de SAP Enterprise Support:

### 2.2.1. [CQC] Revisiones Continuas de Calidad

Las Revisiones Continuas de Calidad 'Continuos Quality Checks' (CQC) le permiten al cliente aprovechar la experiencia que SAP ha otorgado de Soporte a 35,000 clientes por todo el mundo. Con la ayuda de SAP Enterprise Support, el cliente obtiene recomendaciones de mejora, año tras año. CQC proporciona proactivamente las revisiones técnicas de la calidad operación para proyectos de implementación, operación y actualización de los componentes de la Solución SAP.

Apoyan la gestión técnica para la Solución SAP, enfocándose en los indicadores de desempeño clave del cliente 'Key Performance Indicators' (KPI's): Rendimiento, Estabilidad, Consistencia de Datos y Disponibilidad, para asegurar una inicio de operaciones manejable en proyectos de implementación, evitando tiempos muertos imprevistos, o acuerdos de niveles de servicio faltantes de indicadores de desempeño clave el negocio para la fase de operación de la Solución de SAP, y asegurar un inicio de operaciones sin contratiempos en proyectos de actualización de componentes de la Solución SAP.

Las tres alternativas de aplicación práctica del Proceso de CQC, van desde la obtención información para el entendimiento de la Solución SAP del cliente, el análisis y la mitigación de riesgo pasando por la identificación de riesgos técnicos y el Soporte para la entrada en producción, hasta la mejora continua para identificar las áreas de oportunidad para la optimización de la Solución, así como la mejora del rendimiento de los proceso de negocio.

### 2.2.2. [SAC] Centro de Asesoría de Soporte

Otra ventaja clave de SAP Enterprise Support, es el Centro de Asesores de Soporte. Los asesores de Soporte, desempeñan el rol de "abogado" del cliente dentro de la organización de SAP, ayudando a que sus preocupaciones sean atendidas, así como verificando que los problemas se resuelvan rápida y eficazmente. Los asesores de Soporte, guían al cliente durante sus ciclos de su planeación del proyecto. Estos recursos se familiarizan con el ambiente del cliente para una interacción más asertiva, tienen experiencia significativa en Soporte, y es a menudo del mismo país del cliente.

Para los clientes ya existentes de SAP, el Centro de Asesores de Soporte ayuda al aprovechamiento de las ventajas y oportunidades de mejora. Para los nuevos clientes de SAP, o aquellos que pretendan implementar nuevas soluciones de SAP. Como Asesores de Soporte del cliente dentro de SAP, los Asesores de Soporte, están disponible telefónicamente para el cliente en horario de trabajo regular.

**El Centro de Asesoría de Soporte agrega el siguiente valor:**

- Identificar con ayuda de expertos de SAP, los servicios más adecuados para la Solución del cliente.
- Desarrollar proactivamente un Plan de Servicio a la medida, en colaboración con el departamento de TI del cliente y coordina la entrega de Soporte, basándose en el conocimiento de la Solución del cliente.
- Coordinar con el departamento de Tecnología de la Información ("TI") del cliente, la implementación del Plan y entrega de servicios.
- Instruye al departamento de TI del cliente, sobre la mejor forma de implementar las recomendaciones de SAP.
- Ayudar a escalar el proceso de Soporte cuando se requiere que SAP maneje excepciones.
- Informar proactivamente al cliente sobre los productos, la estrategia, y las noticias de SAP con respecto a operación y Soporte.
- Asistir al cliente con el proceso de certificación y re-certificación de SAP CCC, si lo requiere y solicita.
- Asegurar la eficacia del equipo de Soporte del cliente.





### 3. Servicios adicionales a la ofertas Soporte SAP

#### 3.1 Procedimientos de Escalación:

Una escalación describe una situación mayor que causa un impacto negativo en el negocio de nuestros clientes. Esto significa que soluciones basadas en SAP tienen o pueden causar un paro del sistema, problemas de desempeño, problemas de implantación problemas de operación, etc.

El proceso de escalación abarca el tiempo entre el inicio de la escalación y la solución de todos los problemas que la causaron.

Si se requiere un equipo para la resolución de los problemas técnicos, entonces este proceso es conocido como de-escalación, y es considerada como parte del proceso de escalación. El equipo puede ser enviado a trabajar en sitio con el cliente de ser necesario en caso de que se llegue a un acuerdo entre SAP y el cliente.

SAP se reserva el derecho sobre sus Marcas Registradas y la propiedad intelectual de sus servicios.

Los términos que en la presente propuesta sean empleados con inicial mayúscula, serán términos definidos y ostentarán el significado que correlativamente se les asigna en el Contrato, salvo que se les atribuya un significado distinto. Asimismo, los presentes términos y condiciones se aplicarán en todo lo no regulado expresamente por el contrato que en su momento celebren las Partes y prevalecerán respecto a la presente Propuesta, en caso de existir cualquier contradicción con las disposiciones previstas en aquél.



R

## Anexo Enterprise Support de SAP

El Contrato de Licencia de Uso del Sistema de Software para Usuario Final (el "Contrato") mismo que se encuentra disponible en [www.sap.com/company/licenses](http://www.sap.com/company/licenses) y el siguiente Anexo de Enterprise Support aplica para los servicios de soporte que serán entregados por SAP al Cliente.

Este Anexo se adjunta y se hace parte del Contrato y reemplaza cualquier otro Anexo o disposición que se haya firmado o acordado con anterioridad al presente instrumento. En cada instancia en la cual las disposiciones de este Anexo contradigan o sean inconsistentes con las disposiciones del Contrato, las disposiciones de este Anexo prevalecerán y regirán.

Este Anexo rige las disposiciones de los servicios de soporte por parte de SAP conforme se definirá más adelante en el presente documento ("Enterprise Support de SAP") para todo el software licenciado por el Cliente bajo el Contrato (en lo sucesivo referido en conjunto como las "Soluciones del Enterprise Support"), excluyendo únicamente al software para el cual apliquen contratos de soporte especiales.

### 1. Definiciones

#### 1.1. "Go-Live"

Marca el punto en el tiempo a partir del cual, con posterioridad a la implementación de las Soluciones del Enterprise Support o a una actualización de las Soluciones del Enterprise Support, el Cliente puede usar la Solución del Enterprise Support para procesar datos reales en el modo de operación en vivo o para ejecutar los negocios del Cliente de conformidad con el Contrato.

#### 1.2. "Solución del Cliente"

Se referirá a las Soluciones del Enterprise Support y a cualquier otro software licenciado por el Cliente de terceras partes, siempre y cuando este software de terceras partes se opere en conjunción con las Soluciones del Enterprise Support.

#### 1.3. "Sistema de Producción"

Se referirá a un sistema SAP en vivo usado para las operaciones normales del negocio y en donde se graban los datos del Cliente.

#### 1.4. "Solución(es) de Software de SAP"

Se referirá a un grupo de uno o múltiples Sistemas de Producción ejecutando las Soluciones del Cliente y enfocado en un aspecto funcional específico del negocio del Cliente. Se pueden encontrar detalles y ejemplos en el Marketplace de Servicio de SAP (como se especifica en la Nota de SAP 1324027 o cualquier Nota futura de SAP la cual remplace la Nota de SAP 1324027).

#### 1.5. "Sesión de Servicio"

Se referirá a una secuencia de actividades y tareas de soporte llevadas a cabo de manera remota para recabar mayor información mediante entrevistas o el análisis de un Sistema de Producción dando como resultado una lista de recomendaciones. Una Sesión de Servicio se puede ejecutar manualmente, como un autoservicio o completamente automatizada.

#### 1.6. "Problema Principal"

Se referirá a los problemas y/o fallas identificadas y priorizadas conjuntamente entre SAP y el Cliente de conformidad con los estándares de SAP el cual:

- (i) Pone en riesgo el Go-Live de un sistema de pre-producción o
- (ii) Tiene un impacto comercial significativo sobre un Sistema de Producción.

#### 1.7. "Horario Local de Oficina"

Se referirá al horario hábil normal (8:00 a.m. a 3:00 p.m.) durante los días hábiles normales, de conformidad con los días festivos públicos observados por la oficina registrada de SAP. Con relación al Enterprise

Support de SAP únicamente, ambas partes podrán acordar sobre una diferente oficina registrada de una de las afiliadas de SAP para aplicar y servir como referencia para el Horario Local de Oficina.

## 2. Alcance de SAP Enterprise Support.

El Cliente puede solicitar y SAP proveerá, hasta el grado en el que SAP tenga disponibles tales servicios, generalmente en el Territorio, los servicios del Enterprise Support de SAP. El Enterprise Support de SAP actualmente incluye:

### Mejora Continua e Innovación:

- Nuevas versiones de software de las Soluciones del Enterprise Support licenciadas, así como las herramientas y procedimientos para las actualizaciones.
- Paquetes de Soporte – paquetes de corrección para reducir el esfuerzo de la implementación de correcciones individuales. Los paquetes de Soporte también pueden contener correcciones para adaptar la funcionalidad existente a los cambios en los requerimientos legales y regulatorios.
- Para las versiones de las aplicaciones centrales del SAP Business Suite 7 (iniciando con SAP ERP 6.0 y con versiones de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM y SAP PLM 7.0 enviadas en 2008), SAP proporciona la funcionalidad ampliada y/o innovación a través de paquetes de ampliación o a través de otros medios, conforme esté disponible. Durante la fase principal para una versión de aplicación central de SAP, SAP puede proveer un paquete de ampliación u otra actualización por año calendario.
- Actualizaciones de tecnología para dar soporte a los sistemas operativos y bases de datos de terceras partes. Se pueden encontrar detalles sobre la estrategia de lanzamiento de SAP y las recomendaciones para actualizaciones tecnológicas para los paquetes de ampliación de SAP en el Marketplace de Servicio de SAP.
- Código fuente ABAP disponible para las aplicaciones de las Soluciones del Enterprise Support y módulos de función adicionalmente lanzados y soportados.
- La administración del cambio de software, como son los parámetros de configuración modificados o actualizaciones de las Soluciones del Enterprise Support, se soporta, actualmente a través de materiales de contenido e información, herramientas para copia de cliente y copia de entidad, y herramientas para comparación de personalización.
- SAP provee al Cliente hasta cinco días de servicios de soporte remotos por año calendario de los arquitectos de solución de SAP para ayudar al Cliente en la evaluación de las capacidades de innovación de los paquetes de ampliación de SAP más recientes y sobre cómo puede ser utilizada para los requerimientos del proceso de negocios del Cliente. SAP y el Cliente calendarizarán estos servicios conforme se establezca de común acuerdo.
- Los lineamientos de configuración y contenido para las Soluciones del Enterprise Support se envían normalmente mediante el SAP Solution Manager, Edición Empresarial (ver también el producto estándar de SAP "Configuración Estándar de la Solución de Negocios de SAP").
- Las mejores prácticas para la Administración del Sistema de SAP y las Operaciones de la Solución de SAP para las Soluciones del Enterprise Support.
- El contenido de configuración y operación de SAP se soporta como partes integrales de las Soluciones del Enterprise Support.
- El Contenido, las herramientas y las descripciones del proceso para la Gestión del Ciclo de vida de SAP son parte del SAP Solution Manager Edición Empresarial, las Soluciones del Enterprise Support y/o la Documentación aplicable para las Soluciones del Enterprise Support.

### Soporte Avanzado para Paquetes de Ampliación y otras Actualizaciones del Software de SAP:

SAP ofrece revisiones remotas especiales entregadas mediante expertos de la solución de SAP para analizar las modificaciones planeadas o existentes e identificar los posibles conflictos entre el código personalizado del Cliente y los paquetes de ampliación y otras actualizaciones de las Soluciones del Enterprise Support. Cada revisión se realiza para una modificación específica en una de las etapas del proceso de negocios central del Cliente. El Cliente está autorizado para recibir dos de los siguientes servicios por año calendario por Solución de Software de SAP.

- **Justificación de Modificación:** Con base en el suministro por parte del Cliente de la documentación requerida por SAP del alcance y diseño de una modificación personalizada planeada o existente en el SAP Solution Manager Edición Empresarial, SAP identifica la funcionalidad estándar de las Soluciones del Enterprise Support el cual puede cumplir con los requerimientos del Cliente (Para mayores detalles acceda a : <http://service.sap.com/safeguarding>).
- **Sostenibilidad del Código Personalizado:** Con base en el suministro por parte del Cliente de la documentación requerida por SAP del alcance y diseño de una modificación personalizada planeada o existente en el SAP Solution Manager Edición Empresarial, SAP identifica las salidas del usuario (user exits) y los servicios que pueden estar disponibles para separar el código personalizado del código SAP (Para mayores detalles, acceda a: <http://service.sap.com/safeguarding>).

#### Columna Vertebral del Soporte Global:

- **Marketplace de Servicio de SAP –** Base de datos de los conocimientos de SAP y red externa de SAP para la transferencia de conocimientos en la cual SAP pone a disposición únicamente de los clientes y partners de SAP el contenido y los servicios.
- **Las Notas SAP en el Marketplace de servicio de SAP** documentan los defectos del software y contienen información referente a la manera de solucionar, evitar y eludir los errores. Las Notas SAP pueden contener correcciones de código que los clientes pueden implementar dentro de su sistema SAP. Las Notas SAP además documentan problemas relacionados o preguntas de los clientes y las soluciones recomendadas (por ejemplo configuraciones personalizadas).
- **Asistente de Nota SAP –** una herramienta para instalar las correcciones y mejoras específicas para los componentes de SAP.
- **"SAP Solution Manager Edición Empresarial"** – conforme se describe en la Sección 2.4.

#### Soporte de Solución de Misión Crítica:

- **Manejo global del mensaje por parte de SAP** para problemas relacionados con las Soluciones del Enterprise Support, incluyendo a los Acuerdos de Nivel de Servicio para Tiempo de Reacción Inicial y Acción Correctiva (para mayor información refiérase a la Sección 2.1.1).
- **Centro de Asesoría de Soporte de SAP –** conforme se describe en la Sección 2.2.
- **Verificaciones de Calidad Continua –** conforme se describe en la Sección 2.3.
- **Análisis global de causa raíz 24x7 y procedimientos de escalamiento de conformidad con la Sección 2.1** posteriormente señalada.
- **Análisis de Causa Raíz para Código Personalizado:** para el código personalizado del Cliente construido con el banco de trabajo de desarrollo de SAP, SAP provee el análisis de causa raíz de soporte de misión crítica, de conformidad con el Manejo de Mensajes Globales y el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en la secciones 2.1.1., 2.1.2 y 2.1.3, aplicables para mensajes de prioridad "muy alta" y prioridad "alta". Si el código personalizado del Cliente está documentado de acuerdo con los estándares entonces vigentes de SAP (para detalles vea: <http://service.sap.com/>), SAP puede proporcionar orientación para ayudar al Cliente en la resolución del problema.

#### Otros Componentes, Metodologías, Contenido y Participación de la Comunidad:

- **Componentes y agentes de monitoreo a sistemas** para monitorear los recursos disponibles y recolectar la información del estatus del sistema de las Soluciones del Enterprise Support (por ejemplo Alerta EarlyWatch).
- **Por lo general, se proporcionan plantillas de prueba y casos de prueba configurados previamente a través del SAP Solution Manager Edición Empresarial.** Adicionalmente el SAP Solution Manager Edición Empresarial ayuda en las actividades de pruebas del Cliente con funcionalidades que actualmente incluyen:
  - **Administración de pruebas para las Soluciones del Enterprise Support** mediante el uso de la funcionalidad suministrada como parte del SAP Solution Manager Edición Empresarial.
  - **Gestión de Calidad para la administración de los "Umbral de Calidad"**
  - **Herramientas suministradas por SAP para pruebas automáticas.**

- o Herramientas suministradas por SAP para ayudar con la optimización del alcance de la prueba de regresión. Estas herramientas apoyan a la identificación de los procesos de negocios que son afectados por un cambio planeado de las Soluciones del Software de SAP y hacen recomendaciones para el alcance de la prueba así como generando planes de pruebas (Para mayores detalles, acceda a: <http://service.sap.com/safeguarding>)
- o Contenido y herramientas suplementarias diseñadas para ayudar a incrementar la eficiencia, las cuales pueden incluir metodologías de implementación y procedimiento estándar, una Guía de Implementación (IMG por sus siglas en inglés) y Conjuntos de Configuración Comercial (BC por sus siglas en inglés).
- o Acceso a los lineamientos por medio del Marketplace de Servicio de SAP, los cuales pueden incluir procesos de implementación y de operaciones y contenido diseñado para ayudar a reducir costos y riesgos. Este contenido actualmente incluye:
  - o Soluciones integrales: Ayuda al Cliente con la optimización de las operaciones de punta a punta de la Solución de Software SAP del Cliente.
  - o Metodología Run SAP: Ayuda al Cliente con la administración de la aplicación, operaciones del proceso de negocios, y administración de la plataforma tecnológica SAP NetWeaver®, y actualmente incluye:
    - Los estándares SAP para las operaciones de la solución
    - El mapa de rutas del Run SAP para implementar las operaciones de la solución de punta a punta
    - Herramientas, incluyendo la solución de administración de la solución SAP Solution Manager Edición Empresarial. Para mayor información acerca de la metodología Run SAP, refiérase a <http://service.sap.com/runsap>.
- o Participación en la comunidad de clientes y del partners de SAP (por medio del Marketplace de Servicio de SAP), la cual proporciona información acerca de las mejores prácticas comerciales, ofrecimientos de servicio, etc.

## 2.1. Manejo del Mensaje Global y Contrato del Nivel de Servicio

(SLA por sus siglas en inglés) Cuando el Cliente reporta fallas, SAP da soporte al Cliente proporcionándole la información sobre cómo resolver, evitar o eludir los errores. El canal principal para tal soporte será la infraestructura de soporte proporcionada por SAP. El Cliente puede mandar un mensaje de error en cualquier momento. Todas las personas involucradas en el proceso de solución del mensaje pueden acceder al estatus del mensaje en cualquier momento.

En casos excepcionales, el Cliente puede también contactar a SAP vía telefónica. Para tal contacto (y conforme se disponga de alguna manera) SAP requiere que el Cliente proporcione el acceso remoto conforme se especifica en la Sección 3.2 (iii).

Los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio ("SLA" o "SLA's") aplicarán para todos los mensajes de soporte del Cliente que SAP acepte como de Prioridad 1 o 2 y los cuales cumplan con los prerrequisitos especificados en el presente documento. Dichos SLA's deberán comenzar en el primer Trimestre Calendario completo siguiente a la Fecha de Inicio de la Vigencia del presente Anexo. Como se usa en este documento el "Trimestre Calendario" se refiere al período de tres meses finalizando el 31 de Marzo, el 30 de Junio, el 30 de Septiembre y el 31 de diciembre respectivamente de cualquier año calendario dado.

### 2.1.1. SLA - para Tiempos de Respuesta Inicial

- a. **Mensajes de Soporte Prioridad 1 ("Muy Alta")**. SAP responderá a los mensajes de soporte Prioridad 1 dentro de una (1) hora a partir de que SAP reciba tales mensajes de soporte Prioridad 1 (las veinticuatro horas al día, los siete días de la semana). Se asigna la Prioridad 1 a un mensaje si el problema tiene consecuencias muy serias para las transacciones de negocios normales y es urgente, no se puede realizar el trabajo crítico de negocios. Esto es causado generalmente por las siguientes circunstancias: falla total del sistema, fallas en las funciones centrales SAP en el Sistema de Producción, o Problemas Principales.
- b. **Mensajes de Soporte Prioridad 2 ("Alta")**. SAP responderá a los mensajes de soporte Prioridad 2 dentro de las cuatro (4) horas a partir de que SAP reciba tales mensajes de soporte Prioridad 2 durante el Horario

Local de Oficina. Se asigna la Prioridad 2 a un mensaje si las transacciones normales de negocios en un Sistema de Producción son seriamente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias. Esto es causado por funciones incorrectas o inoperantes en el sistema SAP que se requieren para realizar tales transacciones y/o tareas.

### **2.1.2. SLA - Tiempo de Respuesta y Acción Correctiva a Mensajes de Soporte Prioridad 1**

SAP deberá proporcionar una solución, ruta interna o plan de acción para la solución ("Acción Correctiva") del mensaje de soporte Prioridad 1 del Cliente dentro de las cuatro (4) horas siguientes a que SAP reciba (las veinticuatro horas al día, los siete días de la semana) tales mensajes de soporte Prioridad 1 ("SLA para la Acción Correctiva"). En caso que un plan de acción sea enviado al Cliente como una Acción Correctiva, tal plan de acción deberá contener:

- (i) Estatus del proceso de solución.
- (ii) Pasos siguientes planeados, incluyendo la identificación de los recursos de SAP responsables.
- (iii) Las acciones del Cliente requeridas para apoyar el proceso de resolución.
- (iv) hasta el punto posible, las fechas planeadas para las acciones de SAP.
- (v) Fecha y hora de la siguiente actualización del estatus por parte de SAP.

Las actualizaciones de estatus consecuente incluirán un resumen de las acciones tomadas hasta entonces; los pasos siguientes planeados; y la fecha y hora de la siguiente actualización del estatus. El SLA para la Acción Correctiva se refiere sólo a esa parte del periodo de procesamiento cuando el mensaje está siendo procesado en SAP ("Periodo de Procesamiento")

El Periodo de Procesamiento no incluye el tiempo en el cual el mensaje está en estatus "Acción del Partner", "Acción del Cliente" o "Solución de SAP Propuesta", en donde:

- (a) El estatus de Acción del Partner se refiere a que el mensaje de soporte fue transferido a un partner tecnológico o de software de SAP o a un proveedor de SAP para mayor procesamiento.
- (b) El estatus de Acción del Cliente se refiere a que el mensaje de soporte fue transferido al Cliente; y
- (c) El estatus de Solución de SAP Propuesta se refiere a que SAP ha proporcionado una Acción Correctiva conforme se señala en el presente documento. El SLA para la Acción Correctiva será considerado cumplido si dentro de las cuatro (4) horas siguientes al periodo de procesamiento: SAP propone una solución, una ruta alternativa o un plan de acción; o si el Cliente acuerda en reducir el nivel de prioridad del mensaje.

### **2.1.3. Prerrequisitos y Exclusiones**

#### **2.1.3.1. Prerrequisitos**

Los SLA's únicamente aplicarán cuando se cumplan los prerrequisitos siguientes para los mensajes de soporte:

- (i) En todos los casos excepto para Análisis de Causa Raíz para Código Personalizado bajo la Sección 2, los mensajes de soporte están relacionados a las versiones de las Soluciones del Enterprise Support las cuales son clasificadas por SAP con el estatus de envío "envío no restringido".
- (ii) El Cliente envía los mensajes de soporte en inglés a través del Software SAP Solution Manager Edición Empresarial, de conformidad con el procedimiento de procesamiento de registro de mensajes de soporte de SAP entonces vigente el cual contiene los detalles relevantes necesarios (conforme se especifica en la

Nota de SAP 16018 o en alguna Nota de SAP posterior a la cual remplace a la Nota 16018) para que SAP tome acciones sobre el error reportado.

(iii) los mensajes de soporte están relacionados a una versión del producto de las Soluciones del Enterprise Support que caen dentro de la Fase Principal o de la Fase Extendida. Para los mensajes de soporte Prioridad 1, el Cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos adicionales:

(a) descripción del problema y su impacto en el negocio con el suficiente detalle para permitir a SAP la evaluación del problema.

(b) el Cliente estará disponible para las comunicaciones con SAP, las veinticuatro (24) horas del día, los siete días de la semana, con una persona de contacto con dominio del idioma inglés con la suficiente capacitación y conocimientos para ayudar en la solución del mensaje Prioridad 1 de forma consistente con las obligaciones del Cliente bajo el presente documento.

(c) se proporcionará una persona de contacto del Cliente para abrir una conexión remota a los sistemas y para proporcionar los datos de registro necesarios a SAP.

#### 2.1.3.2. Exclusiones

Para el Enterprise Support de SAP en particular, se excluyen de los SLA's los siguientes tipos de mensajes de Prioridad 1:

(i) mensajes de soporte referentes a una versión, lanzamiento y/o funcionalidades de las Soluciones del Enterprise Support desarrollados específicamente para el Cliente (incluyendo sin limitación aquellos desarrollados por Custom Development de SAP y/o por las subsidiarias de SAP) exceptuando al código personalizado construido con el banco de trabajo de desarrollo de SAP.

(ii) se excluyen expresamente los mensajes de soporte referentes a versiones del país que no son parte de las Soluciones del Enterprise Support y en su lugar son realizadas como add-ons, mejoras, o modificaciones de partner aún cuando estas versiones del país fueron creadas por SAP o por una afiliada de SAP.

(iii) la causa raíz detrás del mensaje de soporte no es una falla, sino una funcionalidad faltante ("solicitud de desarrollo") o el mensaje de soporte se atribuye a una solicitud de consultoría.

#### 2.1.4. Crédito de Nivel de Servicio.

##### 2.1.4.1. Cumplimiento.

Se considerará que SAP ha cumplido con sus obligaciones en virtud de los SLA's, conforme se estableció anteriormente, reaccionando dentro de los periodos de tiempo permitidos en un noventa y cinco por ciento (95%) de los casos sumados para todos los SLA's dentro de un Trimestre Calendario.

En caso que el Cliente someta menos de veinte (20) mensajes (en suma para todos los SLA's) con motivo de los SLA's establecidos anteriormente en algún Trimestre Calendario durante la vigencia del Enterprise Support, el Cliente acuerda que se considerará que SAP ha cumplido con sus obligaciones motivo de los SLA's establecidos anteriormente si SAP no ha excedido los periodos de tiempo establecidos en el SLA en más de un mensaje de soporte durante el Trimestre Calendario que corresponda.

##### 2.1.4.2. Sujeto a la Sección 2.1.4.1. previamente señalada

En caso que los periodos de tiempo para el SLA no sean cumplidos (cada uno una "Falta"), se aplicarán las siguientes reglas y procedimientos:

(i) El Cliente informará a SAP por escrito respecto a cualquier presunta Falta.

(ii) SAP investigará cualquiera de tales reclamaciones y proporcionará un reporte escrito aprobando o refutando la precisión de la reclamación del Cliente.

(iii) El Cliente proporcionará la razonable asistencia a SAP en sus esfuerzos por corregir cualquier problema o proceso que inhiba la habilidad de SAP para cumplir con los SLA's.

(iv) Sujeto a la presente Sección 2.4.1, si basándose en el reporte, se prueba una Falta de SAP, SAP aplicará un Crédito de Nivel de Servicio ("SLC" por sus siglas en inglés) a la siguiente factura de la Cuota del Enterprise Support de SAP igual a un cuarto de punto porcentual (0.25%) de la Cuota del Enterprise Support de SAP del Cliente para el Trimestre Calendario correspondiente por cada Falta reportada y probada, sujeto a un límite máximo de SLC por Trimestre Calendario del cinco por ciento (5%) de la Cuota del Enterprise Support de SAP del Cliente para tal Trimestre Calendario. El Cliente es responsable de notificar a SAP de algún SLC dentro de los treinta (30) días posteriores al final de un Trimestre Calendario en el cual ocurrió la Falta. No se pagarán penalidades a menos que la notificación de la reclamación fundamentada del Cliente por los SLC sea recibida por SAP por escrito, el SLC establecido en esta Sección 2.1.4 es el único y exclusivo recurso del Cliente respecto a cualquier Falta presunta o actual.

## 2.2. Centro de Asesoría del Soporte de SAP

Para la Prioridad 1 y los Problemas Principales directamente relacionados con las Soluciones del Enterprise Support, SAP pondrá a disposición una unidad global dentro de la organización de soporte de SAP para las solicitudes relacionadas con soporte de misión crítica (el "Centro de Asesoría del Soporte"). El Centro de Asesoría de Soporte desempeñará las siguientes tareas de soporte de misión crítica:

(i) soporte remoto para Problemas Principales – el Centro de Asesoría del Soporte actuará como un nivel adicional de escalamiento, permitiendo el análisis de causa raíz (las 24 horas del día y los 7 días de la semana) para la identificación del problema.

(ii) planificación de la prestación del servicio de Verificación Continua de Calidad en colaboración con el IT del Cliente, incluyendo planificación y coordinación de entrega.

(iii) provee un reporte del Enterprise Support de SAP a solicitud por año calendario.

(iv) certificación remota elemental del Centro de Experiencia del Cliente si así lo solicita éste.

(v) proporcionando la guía en los casos en los cuales las Verificaciones Continuas de Calidad (conforme se define en la Sección 2.3 posteriormente señalada), un plan de acción y/o las recomendaciones escritas de SAP que muestren un estado crítico (por ejemplo un reporte de Verificación Continua de Calidad rojo) de la Solución del Enterprise Support.

Como preparación para la entrega de la Verificación Continua de Calidad a través del SAP Solution Manager Edición Empresarial, la persona de Contacto del Cliente y SAP realizarán conjuntamente un servicio de configuración obligatorio ("Evaluación Inicial") para las Soluciones del Enterprise Support. La Evaluación inicial estará basada en los estándares y la documentación de SAP.

El Centro de Asesoría del Soporte de SAP designado será en idioma inglés y estará disponible para la Persona de Contacto del Cliente (como se define posteriormente) o para su representante autorizado las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana para las solicitudes relacionadas con soporte de misión crítica. Los números de marcación local o global disponibles se muestran en la Nota SAP 560499.

El Centro de Asesoría del Soporte es responsable únicamente por las tareas relacionadas con soporte de misión crítica anteriormente mencionadas hasta el punto en que estas tareas estén directamente relacionadas con problemas o escalamientos referentes a las Soluciones del Enterprise Support.

### 2.3. Verificación Continua de Calidad de SAP

En caso de situaciones críticas relacionadas con la Solución de Software de SAP (como es Go-Live, migración o Problemas Principales), SAP proveerá al menos una Verificación Continua de Calidad (la "Verificación Continua de Calidad" o "CQC" por sus siglas en inglés) por año calendario para cada Solución del Software de SAP.

La CQC puede consistir de una o más Sesiones de Servicio remoto manual o automático. SAP puede proporcionar más CQC's en los casos en donde el EarlyWatch Alert de SAP reporte alertas vitales o en aquellos casos donde el Cliente y el Centro de Asesoría de SAP acuerden mutuamente este servicio es necesario para manejar un Problema Principal. Detalles, como los tipos exactos y prioridades de un CQC y las tareas de SAP y obligaciones de cooperación del Cliente, deberán ser acordados de manera mutua entre las partes. Al finalizar una CQC, SAP proporcionará al Cliente un plan de acción y/o las recomendaciones escritas.

El Cliente reconoce que todas o parte de las sesiones de CQC pueden ser entregadas por SAP y/o un partner de SAP certificado actuando como subcontratista de SAP y estarán basadas en los estándares y en las metodologías CQC de SAP. El Cliente está de acuerdo en suministrar los recursos apropiados, incluyendo pero no limitándose al equipo, los datos, la información, y el personal adecuado y cooperativo, para facilitar la entrega de las CQC's bajo el presente instrumento.

El Cliente reconoce que SAP limita la recalendarización de la CQC a un máximo de tres veces por año. La recalendarización se deberá llevar a cabo al menos cinco días hábiles anteriores a la fecha de entrega planeada. Si el Cliente incumple con estos lineamientos, SAP no está obligado a entregar la CQC anual al Cliente.

### 2.4. SAP Solution Manager Edición Empresarial

El SAP Solution Manager Edición Empresarial (y cualquier sucesor de éste que se proporcione a continuación) estará sujeto al Contrato y es únicamente para los siguientes propósitos:

(i) la entrega del Enterprise Support y soporte para la Solución del Cliente incluyendo la entrega e instalación del software y mejora tecnológica para las Soluciones del Enterprise Support.

(ii) la operación del escritorio de servicio para las Soluciones del Enterprise Support y las herramientas de diagnóstico remoto para las Soluciones del Cliente.

(iii) gestión de la aplicación para las Soluciones del Cliente incluyendo la implementación, prueba, gestión de la solicitud de cambio, operaciones y mejora continua para las Soluciones del Enterprise Support; y

(iv) administración, monitoreo y reporte para la Solución del Cliente. El uso del SAP Solution Manager Edición Empresarial está limitado únicamente a las Soluciones del Cliente.

El SAP Solution Manager Edición Empresarial está sujeto a los derechos de uso otorgados en el Contrato y no puede ser usado para ningún otro propósito diferente a los especificados en el presente instrumento. El derecho de usar cualquiera de las capacidades del SAP Solution Manager Edición Empresarial diferentes a las anteriores está sujeto a un acuerdo escrito por separado con SAP, aún cuando tales capacidades estén contenidas o relacionadas con el SAP Solution Manager Edición Empresarial.

En caso de que el Cliente cancele el Enterprise Support de SAP y reciba el Standard Support de SAP de acuerdo con la Sección 6, el uso por parte del Cliente del SAP Solution Manager Edición Empresarial se regirá por los términos y condiciones del Anexo de Standard Support de SAP.

### 3. Responsabilidades del Cliente

#### 3.1. Administración del Programa del Enterprise Support de SAP

Con la finalidad de recibir el Enterprise Support de SAP bajo el presente instrumento, el Cliente designará un contacto con dominio del idioma inglés calificado dentro de su Centro del Cliente de SAP de Experiencia para el Centro de Asesoría de Soporte (la "Persona de Contacto") y proporcionará los detalles del contacto (en particular la dirección de correo electrónico y número telefónico) mediante los cuales se puede comunicar en cualquier momento a la Persona de Contacto o al representante autorizado de esta Persona de Contacto.

La Persona de Contacto del Cliente será un representante autorizado por el Cliente facultada para tomar las decisiones necesarias por el Cliente o provocar tales decisiones sin retraso injustificado.

Nombre de la Persona de Contacto	Dirección Postal	Dirección de Correo Electrónico	Número telefónico de Oficina	Número Telefónico Celular

#### 3.2. Otros Requerimientos

Con la finalidad de recibir el Enterprise Support de SAP bajo el presente instrumento, el Cliente debe adicionalmente satisfacer los siguientes requisitos:

- i. Continuar pagando todas las Cuotas del Enterprise Support conforme al Contrato respectivo.
- ii. Cumplir con sus obligaciones bajo el Contrato que al efecto se firme y el presente Anexo parte del mismo.
- iii. Proporcionar y mantener el acceso remoto por medio de un procedimiento técnico estándar conforme SAP lo defina y otorgar a SAP todas las autorizaciones necesarias, en particular para el análisis de problemas como parte del manejo del mensaje. Tal acceso remoto será otorgado sin restricciones referentes a la nacionalidad de los empleados de SAP quienes procesan los mensajes de soporte o al país en el que están localizados. El Cliente reconoce que el incumplimiento en otorgar el acceso puede ocasionar retrasos en el manejo del mensaje y en la provisión de las correcciones, o puede impedir que SAP provea la ayuda de una forma eficiente. Los componentes del software necesarios deberán también instalarse para los servicios de soporte. Para mayores detalles, vea la Nota de SAP 91488.
- iv. Establecer y mantener a un COE de Cliente certificado de SAP que cumpla con los requisitos especificados en la Sección 4 dentro de los doce meses siguientes a la Fecha de Inicio de la Vigencia de este Anexo.
- v. Tener instalado, configurado y en funcionamiento productivo, un sistema de Software del SAP Solution Manager Edición Empresarial, con los últimos niveles de parches para Basis, ABAP, y los más recientes paquetes de soporte del SAP Solution Manager Edición Empresarial.
- vi. Activar el SAP EarlyWatch Alert para los Sistemas de Producción y transmitir los datos al sistema productivo de SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente. Vea la Nota de SAP 1257308 para información referente a la configuración de este servicio.
- vii. Realizar la Evaluación Inicial conforme se describe en la Sección 2.2 e implementar todas las recomendaciones de SAP clasificadas como obligatorias.
- viii. Establecer una conexión entre la instalación del SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente y SAP y una conexión entre las Soluciones del Cliente y la instalación del SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente. El Cliente mantendrá el panorama de la solución en el sistema del SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente para todos los Sistemas de Producción y los sistemas conectados a los Sistemas de Producción. El Cliente mantendrá las Soluciones de Software de SAP y los procesos centrales de negocios en el sistema de Software del SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente por lo menos para los Sistemas de Producción. El Cliente documentará cualquier proyecto de implementación o actualización en el sistema del SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente.
- ix. Para habilitar y activar completamente el SAP Solution Manager Edición Empresarial, el Cliente deberá apegarse a la documentación correspondiente.
- x. El Cliente está de acuerdo en mantener los registros adecuados y actualizados de todas las modificaciones y, en caso de ser necesario, proporcionar oportunamente tales registros a SAP. Acceder a todo los mensajes de error mediante la infraestructura actual de soporte de SAP, como se hace disponible por SAP de punta a punta mediante actualizaciones, mejoras o add-ons.

Informar a SAP sin ningún retraso o algún cargo a las instalaciones del Cliente y Usuarios Nombrados y el resto de toda la información aplicable a las Soluciones del Enterprise Support.

## 4. Centro de Experiencia del Cliente

### 4.1. Función del Centro de Experiencia del Cliente

Con la finalidad de impulsar el completo valor potencial entregado como parte del Enterprise Support de SAP, se requiere que el Cliente establezca un Centro de Experiencia del Cliente ("Centro de Experiencia del Cliente" o "COE del Cliente" por sus siglas en Inglés).

El COE del Cliente es designado por el Cliente como un punto central de contacto para interacción con la organización de soporte de SAP. Como un centro permanente de experiencia, el COE del Cliente da soporte para la eficiente implementación del Cliente, innovación, operación y calidad de los procesos de negocios y sistemas relacionados con la Solución de Software de SAP con base en la metodología Run SAP proporcionada por SAP (para mayor información sobre la metodología Run SAP, refiérase a <http://service.sap.com/runsap>).

El COE del Cliente deberá cubrir todas las operaciones del proceso de negocios central. SAP recomienda empezar la implementación del COE del Cliente como un proyecto que se ejecuta en paralelo con los proyectos de implementación funcional y técnica.

### 4.2. Funciones Básicas del COE del Cliente

El COE del Cliente debe realizar las siguientes funciones básicas:

- Mesa de Soporte: Configuración y operación de una mesa de soporte con un suficiente número de consultores de soporte para las plataformas de infraestructura/ aplicación y las aplicaciones relacionadas durante el horario hábil normal local (al menos 8 horas al día, 5 días (de lunes a viernes) por semana). El proceso y las habilidades de soporte del Cliente serán conjuntamente revisadas en el marco laboral del proceso de planeación del servicio y la auditoría de certificación.
- Administración del Contrato: El procesamiento del contrato y la licencia en conjunto con SAP (auditoría de la licencia, facturación del soporte, procesamiento de orden de liberación, usuario maestro y administración de los datos de instalación).
- Coordinación de solicitudes de innovación: Recopilación y coordinación de las solicitudes de desarrollo del Cliente y/o cualquiera de sus afiliadas siempre que estas afiliadas estén facultadas para usar las Soluciones del Enterprise Support bajo el Contrato. En esta función el COE de Cliente también estará autorizado para funcionar como una interface para SAP para tomar todas las acciones y decisiones necesarias para evitar modificaciones innecesarias de las Soluciones del Enterprise Support y para asegurar que las modificaciones planeadas estén alineadas con la estrategia de software y lanzamiento de SAP.
- Administración de la Información: Distribución de la información (por ejemplo demostraciones internas, eventos de información y mercadotecnia) referente a las Soluciones del Enterprise Support y al COE de Cliente dentro de la organización del Cliente.
- Planeación CQC: El Cliente regularmente se dedica a un proceso de planeación con SAP. La planeación del servicio comienza durante la implementación inicial y posteriormente continuará regularmente.

### 4.3. Certificación del COE del Cliente

El cliente deberá establecer un COE del Cliente certificado dentro de un (1) año posterior a la Fecha de Inicio de la Vigencia. Para obtener la entonces vigente certificación del COE del Cliente, el COE del Cliente se someterá a un procedimiento de auditoría. La información detallada sobre el proceso y las condiciones de certificación inicial y re certificación, así como la información sobre los niveles de certificación

disponibles, se encuentra disponible en el Marketplace de Servicio de SAP (<http://service.sap.com/enterprisesupport>).

## 5. Cuotas del Enterprise Support

Las cuotas del Enterprise Support de SAP se pagarán anualmente por anticipado y se especificarán en los Apéndices del Contrato. Después de la vigencia inicial, las Cuotas del Enterprise Support y cualquier limitación sobre los incrementos están sujetos al cumplimiento del cliente con los requerimientos del COE anteriormente especificados.

## 6. Terminación.

### 6.1. El servicio de Enterprise Support de SAP puede ser terminado

Por cualquiera de las partes mediante aviso dado por escrito con noventa (90) días:

(i) Antes de la finalización del término inicial y

(ii) Por lo tanto, antes del comienzo del siguiente período de renovación. Cualquier terminación se hará efectiva al finalizar el período del Enterprise Support de SAP, durante el cual SAP haya recibido el aviso de cancelación. No obstante lo anterior, SAP puede dar por terminado el Enterprise Support después de los (30) treinta días de la notificación escrita referente al incumplimiento del Cliente con el pago de las Cuotas del Enterprise Support.

### 6.2. Sin perjuicio de los derechos del Cliente establecidos en la Sección 6.1

Siempre que el Cliente cumpla con todas las obligaciones estipuladas en el Contrato, el Cliente puede escoger el Standard Support de SAP mediante aviso por escrito a SAP con una anticipación de noventa (90) días:

(i) Con respecto a todos los pedidos de soporte únicamente de renovación por año calendario, antes del comienzo del período de renovación posterior a la vigencia inicial que comenzó a partir del primer pedido del Enterprise Support de SAP por parte del Cliente. Dicha elección debe ser especificada por el Cliente en la carta de aviso y debe cancelar el Enterprise Support de SAP con efecto a partir del inicio del Standard Support de SAP.

Cualquier elección de este tipo debe aplicarse a todas las Soluciones del Enterprise Support y según los términos y condiciones de SAP que se encuentren vigentes en ese momento para el Standard Support de SAP, que incluye, sin limitación, la determinación de precios. SAP y el Cliente deben ejecutar una enmienda o convenio modificatorio al Contrato para documentar la elección del Cliente y los términos y condiciones de SAP que se encuentren vigentes en ese momento.

### 6.3. Para evitar dudas

Para evitar cualquier dudas, la terminación del Enterprise Support o la elección de inscripción en otro tipo de Servicio de soporte de SAP por parte del Cliente, según las disposiciones de elección de los Servicios de soporte que se establecen en el Contrato, debe aplicarse estrictamente a todo el licenciamiento amparado bajo el Contrato, sus apéndices, anexos y adendas y cualquier terminación parcial del Enterprise Support o elección parcial del Estándar Support o Enterprise Support de SAP por parte del Cliente no será autorizado.

## 7. Verificación

Para asegurar el cumplimiento con los términos del presente Anexo, SAP estará facultado a monitorear periódicamente (al menos una vez manualmente y de conformidad con los procedimientos estándares de SAP):

- (i) La veracidad de la información que el Cliente proporcionó
- (ii) El uso por parte del Cliente del Solution Manager Edición Empresarial de conformidad con los derechos y restricciones establecidos en la Sección 2.4.

## 8. Reinstalación

En caso que el Cliente elija no comenzar con el Enterprise Support de SAP desde el primer día del mes siguiente a la entrega inicial de las Soluciones del Enterprise Support, o por algún motivo se da por terminado el Enterprise Support de conformidad con la Sección 6 anteriormente señalada o es declinado por el Cliente por algún periodo de tiempo, y posteriormente es solicitado o reinstalado, SAP facturará al Cliente el acumulado de las Cuotas del Enterprise Support asociadas con este periodo de tiempo.

## 9. Otros Términos y Condiciones

### 9.1 El alcance de SAP Enterprise Support

El alcance de SAP Enterprise Support ofrecido por SAP puede ser modificado anualmente por SAP en cualquier momento previo aviso por escrito con (3) tres meses de anticipación.

### 9.2. Confirmación del Cliente

El Cliente por este medio confirma que ha obtenido todo el licenciamiento para las Soluciones del Cliente.

### 9.3 En caso que el Cliente esté autorizado

En caso que el Cliente esté autorizado a recibir uno o más servicios por año calendario:

- (i) el Cliente no estará autorizado a recibir dichos servicios en el primer año calendario si la Fecha de inicio de la Vigencia del presente Anexo es posterior al 30 de Septiembre.
- (ii) el Cliente no estará autorizado a transferir un servicio al año siguiente si el Cliente no ha utilizado tal servicio.

### 9.4 EL INCUMPLIMIENTO A UTILIZAR EL ENTERPRISE SUPPORT

EL INCUMPLIMIENTO A UTILIZAR EL ENTERPRISE SUPPORT OTORGADO POR SAP PUEDE IMPEDIR QUE SAP SEA CAPAZ DE IDENTIFICAR Y ASESORAR EN LA CORRECCIÓN DE PROBLEMAS POTENCIALES LOS CUALES, EN SU MOMENTO, PUEDEN DAR COMO RESULTADO UN DESEMPEÑO INSATISFACTORIO DEL SOFTWARE DEL CUAL SAP NO PUEDE SER SUJETO DE RESPONSABILIDAD

### 9.5 En caso que SAP licencie software de terceras partes

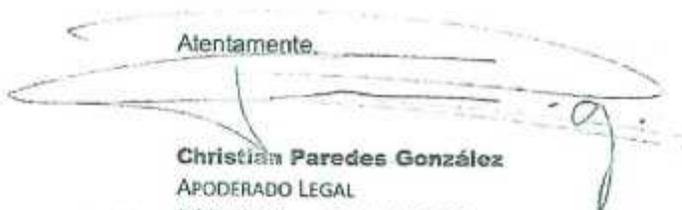
En caso que SAP licencie software de terceras partes al Cliente bajo el Contrato, SAP proporcionará Enterprise Support sobre este software de terceras partes hasta el grado en que las respectivas terceras partes lo pongan a disposición de SAP dicho Enterprise Support.

Se le puede requerir al Cliente que actualice a versiones más recientes sus sistemas operativos y bases de datos para recibir el Enterprise Support de SAP. Si el proveedor respectivo ofrece una extensión de soporte para sus productos, SAP puede ofrecer esa extensión de soporte bajo un acuerdo escrito por separado a una cuota adicional.

### 9.6 SAP Enterprise Support prestación de conformidad con la estrategia

SAP Enterprise Support se presta de conformidad con las fases vigentes de las versiones del software de SAP conforme se establece en: <http://service.sap.com/releasesstrategy>.

Atentamente,

  
**Christian Paredes González**  
APODERADO LEGAL  
SAP México, S.A. de C.V.

lu

