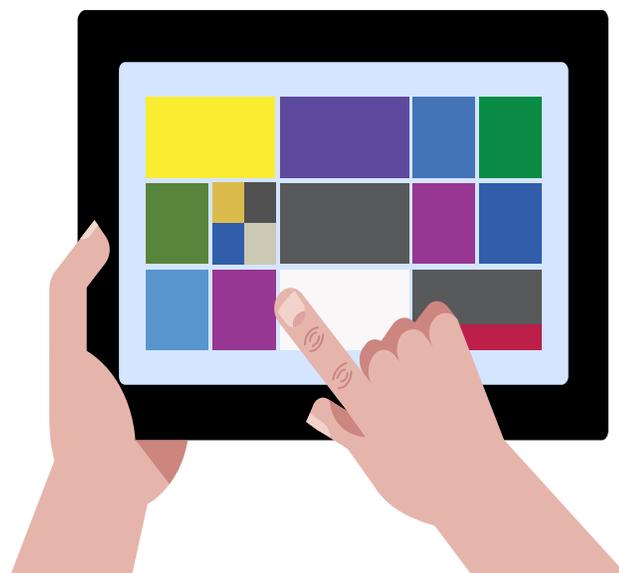


Propuesta Comercial Unified Support

Branch of Microsoft Colombia Inc.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA



Preparado por:

SSSP: Jonathan Taborda

email: jonathant@microsoft.com



Tabla de Contenido

Resumen Ejecutivo.....	3
1. Resumen de los Servicios Unified.....	4
2. Inversión.....	7
3. Condiciones Comerciales.....	7
4. Términos y Condiciones de Servicios	8

AVISO LEGAL: Esta propuesta es de carácter confidencial y está protegida como información de propiedad de Microsoft en calidad de secreto empresarial. Esta propuesta solo podrá ser compartida a personas que estén directamente involucradas con la decisión de contratación de los servicios aquí descritos. En ninguna circunstancia podrá ser compartida con terceros no autorizados ni usada en contra de los intereses comerciales de Microsoft. El contenido, ideas, enfoques y conceptos incluidos en esta propuesta tienen la finalidad permitirles evaluar los servicios descritos, representando el estado actual de las características, funciones, y capacidades de los productos y servicios de Microsoft. Microsoft se reserva el derecho de completar o corregir la información proporcionada en el presente documento. La prestación de los servicios objeto de la presente propuesta estará sujeta a estos términos y condiciones, los cuales deberán contar con las autorizaciones y aprobaciones respectivas de cada parte, de conformidad con sus procesos internos.

Esta propuesta será parte integral de los términos de ejecución de la orden de compra y o contrato de servicios, salvo que las partes dispongan lo contrario por escrito, por lo que lo aquí descrito deberá ser vinculante para las partes. MICROSOFT no otorga garantías, explícitas o implícitas, en el presente documento.

Dada la especificidad de los bienes y servicios que comercializa Microsoft, la provisión de cualquier bien o servicio por parte de Microsoft se regirá primordialmente por los términos de nuestra propuesta y aquellos contenidos en los contratos que hayan sido suscritos por las partes para la ejecución de los servicios.

La eventual aceptación de cualesquiera términos y condiciones establecidos por la Entidad para inscripción de proveedores o en portales virtuales, es hecha con el único propósito de regularizar la inscripción de Microsoft como proveedor en sus sistemas y en ningún caso puede entenderse como la aceptación por parte de Microsoft de cualesquiera compromisos y obligaciones distintas de aquellas que se desprendan de la propuesta. En caso de que algunos de los términos aquí descritos sea declarado nulo, inexistente o haya algún pronunciamiento sobre su vinculatoriedad entre las partes, este no afectará el resto de los términos aquí descritos.

Esta propuesta es válida por un período de treinta (30) días a partir de la fecha de entrega, a menos que haya sido formalmente extendida por escrito por Microsoft.

Resumen Ejecutivo

Es un placer para Branch of Microsoft Colombia Inc (en adelante “Microsoft”) tener la oportunidad de presentar a su consideración la Propuesta Comercial de Microsoft Unified Support.

El Microsoft Unified Support lo ayudará a entregar soluciones más ágiles, a reducir las contingencias y a realizar una mejor administración de los incidentes en referencia al tiempo dedicado a trabajar en ellos, enfocándose a optimizar la administración de escalación interna y a proporcionar un esquema de transferencia tecnológica a su equipo de soporte interno.

El Soporte Unified jugará un papel clave al entregar un plan de soporte ajustado a su infraestructura actual. Este Soporte se enfocará también a los proyectos en fase de implementación y futuros. Debido a la naturaleza de misión crítica en las aplicaciones sobre nuestra tecnología, la creación de un Plan de Soporte es altamente recomendable para tener un ambiente soportable y con un alto nivel de disponibilidad.

El servicio de Soporte Unified puede ayudar también a proveer sugerencias, mejores prácticas, herramientas y estrategias para permitirle reaccionar rápidamente a los incidentes que se presentan, tales como la configuración de sistemas para anticipar una interrupción en el servicio y capturar la información correcta de manera oportuna. Esto aumentará las probabilidades de diagnosticar de manera precisa y rápida y restaurar el servicio en el menor tiempo posible.

Más allá de ser solamente un mecanismo para resolución de problemas, el Soporte Unified de Microsoft se propone a actuar pro-activamente, buscando evitar los problemas y difundir conocimiento técnico a su equipo sobre la plataforma Microsoft.

1. Resumen de los Servicios propuestos

Consulte la descripción de los servicios disponibles en el “Anexo de Soporte para Servicios en la Nube” al final del presente documento.

1.1 Unified Enterprise Support

El servicio Unified Enterprise Support incluye los siguientes servicios :

Unified Enterprise Support Colombia		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
Incluida	Enterprise Advisory Support Hours As-needed	Advisory Services
Incluida	Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Incluida	Enterprise On-demand Assessment	On-Demand Assessment
Incluida	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed	On-Demand Assessment Remote
Incluida	Enterprise On-Demand Education	On-Demand Education
Incluida	Enterprise Online Support Portal	Administrative
Incluida	Enterprise Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Incluida	Enterprise Reactive Support Management	Service Delivery Management
Incluida	Enterprise Service Delivery Management	Service Delivery Management
Incluida	Enterprise Webcasts As-Needed	Webcast
Incluida	Reactive Enabled Contacts	Problem Resolution Support

Enterprise Advisory Support Hours : Soporte por teléfono a corto plazo (normalmente seis horas o menos) y problemas no previstos para profesionales de TI. Los Servicios de asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transmisión de habilidades con la intención de ayudarle a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios de arquitectura, desarrollo y personalización de soluciones están fuera del alcance de estos servicios de asesoramiento.

Enterprise Azure Problem Resolution Hours : Acceso ilimitado a la asistencia para resolución de problemas de la infraestructura de Nube Pública Azure.

Enterprise OnDemand Assessment & Setup and Config Service : Acceso a autoservicio, Plataforma de evaluación automatizada online que una análisis de registros para analizar y evaluar la implementación de su tecnología de Microsoft. Las evaluaciones a petición cubren tecnologías limitadas. El uso de este servicio de evaluación requiere un servicio Azure activo con límites de datos adecuados para permitir el uso del servicio de evaluación a petición. Microsoft puede proporcionar asistencia para permitir la configuración inicial del servicio.

Enterprise On-Demand Education : Acceso a un conjunto de materiales de capacitación online y laboratorios online de una plataforma digital de biblioteca de taller desarrollada por Microsoft.

Enterprise Online Support Portal : Acceso a las capacidades de autoservicio en el portal de soporte en línea con el objetivo de garantizar el uso puntual de los servicios de soporte Unificado.

Enterprise Problem Resolution Hours : Acceso ilimitado a la asistencia para resolución de problemas de la infraestructura Microsoft de la entidad.

Enterprise Reactive Support Management : Proporciona supervisión de incidentes de soporte técnico para dirigir la resolución oportuna y la alta calidad de la prestación del soporte.

Enterprise Service Delivery Management : Servicios proporcionados por un gestor de cuenta designado para el éxito de la entidad. Este recurso puede operar de forma remota o de forma presencial en la ubicación de la entidad.

Enterprise Webcasts : Acceso a sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, se prestan a través de Internet de forma remota.

Reactive Enabled Contacts : Habilitamiento de contactos y cuentas en la entidad para la apertura de casos de soporte.

Proactive Credits : Valor de servicios intercambiables representado en créditos en su solicitud de servicios. Los créditos proactivos se pueden intercambiar o aplicar a uno o más servicios definidos. Luego de seleccionar el servicio adicional disponible, se deducirá el valor de ese servicio de su saldo de crédito.

Flex Allowance : Es una parte flexible del precio del paquete base que puede aplicarse a la compra de servicios proactivos, servicios y soluciones mejorados, créditos proactivos o servicios proactivos personalizados en el momento de la compra de servicios. El Flex Allowance no se puede utilizar para los servicios del paquete base definidos en el presente documento.

1.2 Soluciones Mejoradas DSE / Créditos Proactivos

Designated Support Engineering (DSE) Colombia		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
200 hr	Ingeniero de Soporte Designado Azure Iaas	Designated Support Engineering
505	Créditos Proactivos – Azure Infra	Proactive Credits

Ingeniero de Soporte Designado (EDE) : Áreas de interés de los servicios de EDE:

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

Créditos Proactivos : El valor de los servicios intercambiables está representando en créditos en su Solicitud de servicios. Los créditos proactivos se pueden intercambiar o aplicar a uno o más servicios definidos, como se describe en este documento y a los precios actuales proporcionados por su representante de Servicios de Microsoft. Luego de seleccionar el servicio adicional disponible, deduciremos el valor de ese servicio de su saldo de crédito, y lo redondearemos a la unidad más cercana.

En caso de requerir el intercambio de Créditos Proactivos para servicios de Misión Crítica será necesario realizar una adenda al contrato especificando los detalles de esta conversión.

1.1. Soporte Técnico para Productos de Microsoft

Microsoft proporcionará soporte técnico para las suscripciones de servicios en la nube con licencia de Cliente, lanzados comercialmente y disponibles con carácter general, que haya adquirido el Cliente o la Filial del Cliente: i) en virtud de los proyectos con licencia y contratos, según se indica en el Apéndice A; y ii) durante el Plazo de esta Orden de Trabajo. Dichas suscripciones excluyen los adquiridos por cualquier parte que no sea Filial del Cliente a partir de la Fecha de Inicio del Soporte Técnico.

2. Valores

Resumen de Servicios	Precio COP
Bridge Enterprise Azure 2023-24 + Enhanced Designated Engineering Azure IaaS + Unified Proactive Services Add on Unified Proactive Svcs Enterprise Azure Infra	979.522.910,99
Subtotal	979.522.910,99
Flex Allowance	(222.948.750,00)
Precios Totales (sin impuestos)	756.574.160,99

Pesos Colombianos: Valor sin IVA
Pesos Colombianos: Valor con IVA (19%)

\$ 756.574.160,99
\$ 900.323.251.58

3. Condiciones comerciales

- Los servicios adquiridos por medio de la suscripción de servicios de Microsoft Unified Support estarán vigentes durante un periodo de 12 meses luego de la firma del documento contractual y/o Orden de Compra
- El valor del contrato se pagará en un único pago correspondiente al 100% del valor del contrato, previa entrega del certificado de la suscripción del servicio premier para la plataforma informática Microsoft, dentro de los treinta (30) días hábiles a la radicación de la factura. Fecha Estimada de la Factura : Diciembre 08 de 2023
- Los precios de los servicios contenidos en la Propuesta Comercial de Microsoft, se considerarán vigentes durante 30 días calendario.
- De acuerdo con el documento de la Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a través del Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software elaborada y publicada por Colombia Compra Eficiente, las modificaciones, adiciones o terminación de la Órdenes de Compra deberán ser acordadas entre la Entidad Compradora y el Proveedor. Por lo que Microsoft se permite recordarle que ninguna modificación, adición o terminación podrá ser realizada sin previa comunicación y acuerdo con su Ejecutivo Comercial de Microsoft Unified Support o su contacto principal en Microsoft.
- Microsoft se permite recordarle que ninguna modificación, adición o terminación podrá ser realizada sin previa comunicación y acuerdo con su Ejecutivo Comercial de Microsoft Unified Support o su contacto principal en Microsoft.
- La Entidad Compradora que cuente con una base vigente, en los términos del Catálogo presentado por Microsoft, podrá adquirir productos adicionales por medio de nuevas Órdenes de Compra sin necesidad de incluir en estas nuevas Órdenes una de las bases

presentadas. La vigencia de la base no estará vinculada a la fecha de terminación de la Orden de Compra inicial sino al término de la prestación del servicio. El periodo de vigencia de los servicios adicionales adquiridos por medio de las nuevas Órdenes de Compra no podrá superar la fecha de vigencia de la base. En caso de que la Entidad Compradora requiera adquirir nuevos servicios con una vigencia superior a la de la base adquirida deberá adquirir una nueva base.

- Teniendo en cuenta que los servicios de Unified Support son servicios de suscripción para obtener un servicio la orden de compra deberá cerrarse de acuerdo con la fecha en la que el cliente obtenga el acceso y uso de la suscripción por medio de la Carta de Activación de Microsoft Unified Support sin perjuicio de que el uso del servicio de soporte estará vigente de acuerdo con los servicios y adquiridos y su respectiva descripción en el catálogo.

4. Términos y Condiciones de Servicio

Salvo que se establezca lo contrario en el contrato que las partes puedan celebrar como resultado de la aceptación de esta propuesta (en adelante, "el Contrato de servicios"), esta sección regulará la prestación de los Servicios en virtud del acuerdo de servicios, en detrimento de cualquier otra disposición en contrario, incluidos los términos y condiciones contenidos en una Solicitud de servicio, Orden de compra o cualquier otro documento de pedido del Cliente. Por lo tanto, la aceptación de esta Propuesta por parte del Cliente implica convertirla en un anexo al contrato derivado del contrato para que los términos puedan regular la prestación de los servicios. La aceptación por parte de Microsoft de su Solicitud de servicio u Orden de compra o cualquier otro documento significará la aceptación exclusiva de la solicitud técnica para la ejecución de los servicios o para la facturación, y se limitará a los términos del contrato de servicio. Los términos y condiciones contenidos en dichos documentos emitidos por el Cliente no se aplicarán, en ningún caso, y no regularán los servicios prestados sobre la base de esta propuesta y el Contrato de servicios.

4.1 Definiciones.

En esta Propuesta, se aplican las siguientes definiciones:

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

"Cliente" es la persona jurídica que firma el "Contrato" en consecuencia de esta Propuesta.

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

"día" se refiere a un día calendario.

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

"Microsoft" es la Filial de Microsoft que celebra el "Contrato" y sus Filiales, según corresponda.

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

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

“Material Preexistente” es todo código informático (u otro material escrito) desarrollado u obtenido de otra forma independientemente del Contrato.

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

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

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

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

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

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

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

“Declaración de Servicios” es cualquier orden de trabajo u otra descripción de Servicios Profesionales que sean firmados entre el Cliente y Microsoft..

“Contrato” es todo acuerdo firmado entre el Cliente y Microsoft que incorpore estos Términos y Condiciones.

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

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

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

4.2 Uso, propiedad, derechos y restricciones.

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

Microsoft o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial de Microsoft en el propio dispositivo o en cualquier otro software o dispositivo.

4.3 Confidencialidad.

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

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

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

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

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

4.4 Privacidad y cumplimiento de las leyes.

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

Microsoft o sus proveedores de servicios tengan instalaciones y (2) estará sujeta a los términos de privacidad especificados en los Derechos de Uso. Microsoft cumplirá los requisitos establecidos por las leyes sobre protección de datos del Espacio Económico Europeo y de Suiza en relación con la recopilación, utilización, transferencia, conservación y demás actividades de tratamiento de datos personales procedentes del Espacio Económico Europeo y Suiza.

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

d. Addendum de la protección de datos de los Servicios Profesionales de Microsoft y Confidencialidad.

Las condiciones de protección de datos aplicaran a los Servicios Profesionales, en la fecha de entrada en vigor del Contrato de Servicios, que se derive de la presente propuesta. Estas Condiciones se encuentran a disposición en <https://aka.ms/eswodpa> y se incorporan al presente por referencia.

4.5 Garantías.

a. Garantías limitadas y recursos.

(i) Software. Microsoft garantiza que cada versión del Software funcionará de una manera sustancialmente conforme con lo descrito en la correspondiente documentación del Producto durante un año a partir de la fecha en que el Cliente obtenga la primera licencia para dicha versión. Si no funciona así y el Cliente lo notifica a Microsoft dentro del período de garantía, entonces Microsoft deberá a su criterio elegir entre (1) devolver el precio que haya pagado el Cliente por la licencia del Software o (2) reparar o sustituir el Software.

(ii) Servicios Online. Microsoft garantiza que cada Servicio Online funcionará de acuerdo con el SLA aplicable durante el uso que haga el Cliente. Los recursos del Cliente en caso de incumplimiento de esta garantía se especifican en el SLA.

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

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

b. Exclusiones. Las garantías otorgadas en la presente Propuesta no se aplican a los problemas causados por accidente, abuso o uso de un modo incompatible con esta Propuesta, incluido el incumplimiento de los requisitos mínimos de sistema. Estas garantías no se aplican a productos gratuitos, de prueba, preliminares o beta, ni a los componentes de los Productos que el Cliente tenga permiso para redistribuir.

-
- c. **Exclusión de Responsabilidad.** Excepto por las garantías limitadas anteriores, Microsoft no ofrece ninguna otra garantía o condición y excluye cualquier otra garantía explícita, implícita o legal, incluidas las garantías de calidad, titularidad, ausencia de infracción de derechos, comerciabilidad e idoneidad para un fin particular.

4.6 Defensa frente a reclamaciones de terceros.

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

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

4.7 Limitación de responsabilidad.

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

-
- a. **Servicios Online.** En el caso de los Servicios Online, la responsabilidad máxima de Microsoft ante el Cliente por cualquier incidente que dé origen a una reclamación no excederá del importe que el Cliente haya pagado por el Servicio Online durante los 12 meses previos al incidente.
 - b. **Productos Gratuitos y Código Distribuible.** En el caso de los Productos y Servicios Profesionales proporcionados sin cargo, así como en el caso del código que el Cliente esté autorizado a redistribuir a terceros sin pago aparte a Microsoft, la responsabilidad de Microsoft se limitará a los daños directos declarados con carácter firme y definitivo hasta un máximo de 5000 dólares estadounidenses.
 - c. **Exclusiones.** En ningún caso será responsable una de las partes de los daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, así como tampoco de la pérdida de uso, pérdida de información comercial, pérdida de ingresos o interrupción del negocio, con independencia de cuál sea su causa o el fundamento jurídico de la responsabilidad.

No se aplicará ninguna limitación o exclusión a la responsabilidad que surja de (1) las obligaciones de confidencialidad de cada una de las partes (con excepción de toda la responsabilidad relacionada con los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales, que sí que permanecerá sujeta a las limitaciones y exclusiones anteriores); (2) las obligaciones de defensa; o (3) la infracción por una de las partes de los derechos de propiedad intelectual o industrial de la otra parte.

4.8 Verificación del cumplimiento.

- a. **Derecho a verificar el cumplimiento.** El Cliente debe conservar registros relativos al uso y la distribución de Productos por parte del Cliente y sus Filiales. Microsoft tiene derecho, a su cargo, a verificar el cumplimiento de los términos de licencia de los Productos. Microsoft contratará a un auditor independiente y el Cliente deberá proporcionar al auditor independiente cualquier información que el auditor solicite de forma razonable para fines de verificación, incluido el acceso visible a los sistemas que ejecuten los Productos y la prueba de licencia de los Productos que el Cliente aloje, sublicencie o distribuya a terceros. El Cliente debe proporcionar, sin retraso indebido, la información anterior y el acceso del auditor independiente si este lo solicita.
- b. **Proceso de verificación.** Microsoft notificará al Cliente, con al menos 30 días naturales de antelación, su intención de verificar el cumplimiento, por parte del Cliente, de los términos de licencia correspondientes a los Productos que utilizan o distribuyen el Cliente y sus Filiales. El auditor independiente está sujeto a una obligación de confidencialidad que bastará para cubrir el compromiso del auditor con el Cliente para el proceso de verificación. El Cliente también puede, a su criterio, solicitar un contrato de confidencialidad de mutuo acuerdo con el auditor independiente para obtener acceso a las instalaciones, los datos y los sistemas. El contrato de confidencialidad entre el Cliente y el auditor debe suscribirse en un plazo de catorce (14) días desde dicha solicitud y no restringirá la posibilidad de que el auditor independiente verifique con exactitud el cumplimiento y comparta la información resultante con Microsoft. Cualquier información recopilada se utilizará únicamente para determinar el cumplimiento del Cliente. La verificación se llevará a cabo durante el horario laboral normal y el auditor hará su mejor esfuerzo por no interferir con las actividades del Cliente durante el transcurso de la auditoría.
- c. **Recursos en caso de incumplimiento.** Si la verificación revelase un uso de los Productos sin los derechos de licencia aplicables, entonces el Cliente debe solicitar, en un plazo de 30 días, las licencias necesarias para cubrir su uso. Si se determina

que dicho uso o distribución excede las licencias existentes del Cliente en 5 % o más de la totalidad de entornos auditados, entonces el Cliente debe reembolsar a Microsoft los gastos en los que Microsoft haya incurrido al obtener la verificación y adquirir las Licencias adicionales necesarias. Tales licencias se obtendrán a 125 % del precio, de acuerdo con la lista de precios vigente en ese momento y el nivel de precios aplicable para el Cliente. El porcentaje de uso se basa en el número total de Productos utilizados sin derechos de licencia aplicables (tal como se describe anteriormente) en comparación con el uso total del Producto. Si se verifica que el uso del producto cuenta con la licencia necesaria, Microsoft no necesitará que el Cliente contrate otra verificación durante al menos un año. Al ejercer los derechos y los procedimientos descritos anteriormente, Microsoft no renuncia a sus derechos a exigir el cumplimiento del contrato o proteger su propiedad intelectual e industrial por cualesquiera otros medios legales o contractuales.

- d. **Autoauditoría del cliente.** Microsoft, a su criterio exclusivo, puede solicitar al Cliente que realice una autoauditoría, sujeta a los recursos de incumplimiento establecidos anteriormente.

4.9 Período de vigencia y terminación.

- a. **Terminación de los servicios profesionales.** Si el Cliente finaliza una Declaración de Servicios como resultado de un incumplimiento de Microsoft, el Cliente debe pagar todos los importes debidos restantes en virtud de la Declaración de Servicios a la fecha de terminación. El Cliente adquirirá los derechos que le correspondan sobre los Entregables tan pronto Microsoft reciba el pago por los Servicios Profesionales. Microsoft no tiene obligación de continuar prestando Servicios Profesionales si el Cliente incumple su deber de pagar los Servicios Profesionales en plazo.

4.10 Otras Cláusulas Contractuales.

- a. **Uso de contratistas.** Microsoft podrá utilizar contratistas para proporcionar servicios, pero será responsable de los servicios que ellos proporcionen, sujeto a los términos y condiciones de la Presente Propuesta.
- b. **Microsoft como contratista independiente.** Las partes son contratistas independientes. El Cliente y Microsoft podrán desarrollar productos de forma independiente, sin utilizar Información Confidencial de la otra parte.
- c. **Notificaciones.** Las notificaciones dirigidas a Microsoft se deben enviar a la dirección que figura en el formulario de firmas. Las notificaciones deberán ser por escrito y se considerarán entregadas en la fecha que aparezca en el acuse de recibo o en la confirmación de entrega del fax o servicio de mensajería. Microsoft puede proporcionar al Cliente información sobre próximos plazos de pedidos, servicios y suscripciones en formato electrónico, incluso mediante correo electrónico dirigido a los contactos que el Cliente haya designado. Los correos electrónicos se considerarán entregados en la fecha de transmisión.
- d. **Contrato no exclusivo.** El Cliente es libre de celebrar contratos para licenciar, utilizar o promover productos o servicios que no sean de Microsoft.
- e. **Legislación aplicable.** Cualquier controversia que surja de los Servicios Profesionales o en relación con ellos se regirá por la legislación de la jurisdicción donde esté constituida la Filial de Microsoft firmante del Contrato/ Declaración de Servicios en cuestión. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercadería de 1980 y su normativa relacionada no se aplicarán.

-
- f. Resolución de conflictos.** Cuando se entable una acción legal para exigir el cumplimiento de del Contrato, las partes acuerdan los siguientes foros exclusivos:
- (i)** Si Microsoft interpone la acción, el foro será donde la Filial contratante del Cliente tenga su sede;
 - (ii)** Si el Cliente interpone la acción para exigir el cumplimiento de una Declaración de Servicios, el foro será donde tenga su sede la Filial de Microsoft firmante de la Declaración de Servicios. Para todas las demás acciones, (1) si el Cliente interpone la acción contra cualquier Filial de Microsoft ubicada fuera de Europa, el foro será el de los tribunales estatales o federales sitios en Condado de King, Estado de Washington, EE. UU.; y (2) si el Cliente interpone la acción contra cualquier Filial de Microsoft ubicada en Europa, entonces, siempre que no la interponga también contra una Filial de Microsoft ubicada fuera de Europa, el foro será Irlanda. Las partes dan su consentimiento para someterse a la jurisdicción personal del tribunal acordado. Esta elección de foro no impedirá que cualquiera de las partes solicite, en cualquier jurisdicción que corresponda, la adopción de medidas cautelares en relación con una infracción de derechos de propiedad intelectual e industrial o de obligaciones de confidencialidad.
- g. Conservación.** Si alguna disposición de esta Propuesta fuera declarada inexigible, el resto del contrato continuará con plena vigencia y efectos.
- h. Renuncia.** El hecho de no cumplir alguna cláusula de esta Propuesta no constituirá una renuncia. Cualquier renuncia deberá constar por escrito y estar firmada por la parte que renuncia.
- i. Ausencia de terceros beneficiarios.** Estas Propuesta no generan ningún derecho en beneficio de terceros.
- j. Subsistencia.** Todas las presentes disposiciones subsistirán vigentes tras la terminación o expiración del Contrato, con excepción de las que solamente requieran ejecución durante el período de vigencia del Contrato.
- k. Condiciones de pago de los Servicios Profesionales.** El Cliente se compromete a efectuar cualquier pago estipulado en una Declaración de Servicios dentro de los 30 días siguientes a la fecha de facturación, salvo que se establezca otro plazo en la Declaración de Servicios. Microsoft podrá cargar intereses de demora a todos los importes debidos que no sean pagados en plazo, aplicando el menor de los siguientes tipos: 18 % anual, devengado, liquidado y pagadero mensualmente o el mayor importe permitido por la ley. Microsoft no tendrá obligación de continuar prestando Servicios Profesionales si el Cliente no realiza los pagos puntualmente.
- l. Impuestos.** Si hay importes que deben pagarse a Microsoft, los importes adeudados no tienen incluido ningún impuesto, salvo que se especifique lo contrario en factura indicando impuestos incluidos. El Cliente deberá pagar todos los impuestos sobre el valor agregado, bienes y servicios, ventas, ingresos brutos u otros impuestos, tasas, cargos o recargos sobre transacciones, así como cualquier recargo por recuperación de gravámenes regulatorios u otros conceptos similares que se deban en virtud del Contrato y Microsoft tenga permitido cobrar al Cliente de conformidad con la legislación aplicable. El Cliente será responsable de cualquier impuesto sobre el timbre y otros conceptos que esté legalmente obligado a pagar, incluido cualquier impuesto que surja de la distribución o puesta a disposición de Productos o Servicios Profesionales por parte del Cliente a sus Filiales. Microsoft será responsable del pago de todos los impuestos que graven su beneficio neto, todos los impuestos que, en lugar de sus beneficios o ganancias, graven sus ingresos brutos, o todos los impuestos que graven los derechos de propiedad de Microsoft.

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

Apéndice A

A partir de la Fecha de Inicio del Soporte Técnico, a continuación, encontrará una lista de sus proyectos con licencia declarados y los contratos para los que Microsoft brindará servicios de soporte técnico según la definición establecida en esta Orden de Trabajo.

Nombre del Cliente	Programa de Licencias	Inscripción de Licencia/Número de Contrato/Identificador de la cuenta de facturación
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	01623750ZZG2009
RAMA JUDICIAL- CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	01918280ZZG2012
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	02939733ZZG2110
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03226390ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03230494ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03231483ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03231484ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03231895ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03231897ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03231988ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03231991ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03232083ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03232142ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03232143ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03232260ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03232263ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03232488ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03232652ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03232654ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03232739ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03232852ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03233206ZZG2112

RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03233207ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03233210ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03234006ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03234008ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03234202ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03253869ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03253870ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03255289ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03255290ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03255380ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03255479ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03255839ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03256569ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03256630ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03256631ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03256733ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03256734ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03256836ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03256837ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03257226ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03257419ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03257609ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03257809ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03257810ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03257908ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03257909ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03258110ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03258111ZZG2112
RAMA JUDICIAL-CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03258304ZZG2112
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	03931672ZZG2209
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04310591ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04312282ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04312385ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04312783ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04312996ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04313294ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04313379ZZG2212

RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04313784ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04313894ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04314175ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04315546ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04315645ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04315836ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04315961ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04317635ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04317825ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04317926ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04318713ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04318810ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04319102ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04319304ZZG2212
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04371097ZZG2301
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	04620698ZZG2312
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775545ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775649ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775653ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775655ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775658ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775660ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775662ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775663ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775664ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775668ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775673ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775678ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775682ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775745ZZG2306
RAMA JUDICIAL	OPEN	04775753ZZG2306

RAMA JUDICIAL	OPEN	04775786ZZG2306
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05107536ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05107538ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05107539ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109558ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109560ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109563ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109626ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109629ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109631ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109632ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109633ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109634ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109638ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05109642ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05112803ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05118804ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130395ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130396ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130398ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130403ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130407ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130411ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130416ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130417ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130420ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130421ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130545ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130546ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130548ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130553ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130556ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130564ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130567ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130572ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130575ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05130576ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05135450ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05142111ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05142112ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05142146ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05142294ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05149702ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05149927ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05149931ZZG2312

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150522ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150525ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150530ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150531ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150554ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150562ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150564ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150615ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150627ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150630ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150633ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150634ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150635ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150638ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150639ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150640ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150643ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150648ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150649ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150653ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150654ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150655ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150979ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150982ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150986ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150988ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150991ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150995ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05150998ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	OPEN	05151001ZZG2312
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Enterprise 6	72775450
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V5022794
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V0698601
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V1865594
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V8763901
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V7730326
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V0065339

RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V4930122
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V2890436
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V1649247
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V8468580
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V8995361
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V8996522
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V2567440
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V8300189
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V0535283
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V1646985
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V9521750
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V2688315
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V9276708
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V1715642
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V2370010
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V6331172
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V3963629
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V5144647
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V5141922
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V6579748
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V5001821
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V8771813
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V0216794

RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V1055374
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V8307347
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V4144892
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V7458454
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V6988110
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V7719032
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V1259995
CONSE. SUPER DE LA ADJUDICATURA DIRE. EJEC. SECC DE ADMIN JUDIC BMANGA	OPEN	01772599ZZG2011
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V1496599
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V5180355
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Enterprise 6	73865418
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V7019440
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V0002364
RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Open Value	V8587237
RAMA JUDICIAL	MCA	9b8ed494-6599-44b5-8848-d6f206df79ba_2019-05-31
RAMA JUDICIAL	MCA	b7a41fe7-f087-4f34-89bb-fe0e59b152f4_2019-05-31
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	MCA	56ba2c78-34f7-4ad8-a314-41b55bb81989_2019-05-31

Anexo de servicios de soporte de Microsoft:

Soporte para servicios en la nube

Este Anexo de servicios de soporte de Microsoft (“Anexo”) se celebra de conformidad con la Solicitud de Servicios de Microsoft Enterprise Services identificada con anterioridad (“Solicitud de Servicios”). Mediante esta referencia, quedan incorporados al presente documento todos los términos de la Solicitud de Servicios. Los términos no definidos en el presente documento adoptarán los significados establecidos en la Solicitud de Servicios. Este Anexo se compone de esta página de portada, los términos y condiciones que se exponen más adelante, que quedan todos incorporados mediante la presente referencia.

Servicios de soporte

Los Servicios de soporte de Microsoft (servicios de soporte) son un conjunto de servicios de soporte integral para la empresa, impulsados por la necesidad de prestar soporte a los Servicios online de Microsoft, que ayudan a acelerar su paso a la nube, a optimizar sus soluciones informáticas y a mejorar la productividad y a usar la tecnología para hacer realidad las nuevas oportunidades de negocio en cualquier etapa del ciclo de vida de la TI. Los servicios de soporte incluyen:

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

Cómo adquirir los productos

Los servicios de soporte están disponibles como un paquete base con servicios adicionales y servicios y soluciones mejorados disponibles para su compra bajo un acuerdo de Soporte básico existente utilizando la Solicitud de servicio de Servicios de Empresa como se describe a continuación. Los servicios que adquiera pueden estar sujetos a ciertos requisitos mínimos que, junto con sus honorarios asociados, se establecerán en la Solicitud de servicios. Los Clientes que renueven y cumplan los requisitos podrán adquirir soporte para Azure, Microsoft 365 y Dynamics 365.

Elemento	Descripción
Paquete base	Una combinación de servicios de administración proactivos, reactivos y de prestación que ofrecen soporte para todos los productos de Microsoft o Servicios Online que su empresa

esté usando. Parte de su Paquete base incluye una Asignación flexible* o Flex Allowance para añadir servicios proactivos (marcados con “+”), servicios mejorados y servicios de soluciones y/o servicios proactivos personalizados a su Paquete base. El Paquete base incluía servicios como se representa con un “✓” en toda esta sección.

Servicios adicionales	Existen servicios de soporte adicionales, incluidos los Servicios proactivos, disponibles para agregar a su Paquete base durante el plazo de su Solicitud de servicio y están representados con un “+” en toda esta sección.
Servicios y soluciones mejorados	Los servicios de soporte que cubren un producto específico o un sistema TI de cliente de Microsoft están disponibles para agregar a su Paquete base de soporte durante el plazo de su Solicitud de servicio y también están representados con un “+” en toda esta sección.
Soporte para varios países	El Soporte para varios países le proporciona soporte en varias Ubicaciones de soporte, como se describe en su Orden u Órdenes de Trabajo.

*Flex Allowance es una parte flexible del precio en lista de su paquete base que puede aplicarse a la compra de servicios proactivos, servicios y soluciones mejorados, créditos proactivos o servicios proactivos personalizados en el momento de la compra de los servicios. Su representante de Microsoft le proporcionará la parte del precio en lista del Paquete base disponible para su uso como Flex Allowance. Se aplican las siguientes condiciones para la asignación de su Flex Allowance:

- Se puede aplicar hasta un 20 % o 50 000 USD, lo que sea mayor, de su Flex Allowance a la compra de créditos proactivos o servicios proactivos personalizados.
- Su Flex Allowance se asigna anualmente y cualquier servicio al que se haya aplicado debe utilizarse durante el plazo anual aplicable.
- La Flex Allowance no se puede utilizar para servicios de Administración de prestación de servicios, como se define en el presente documento.
- Todas las Flex Allowance disponibles deben asignarse en el momento de la formalización del contrato o se perderán.

Descripción de servicios

En esta sección, se describen los elementos que se han combinado para formar su paquete de servicios de soporte. También se describen los servicios que se pueden agregar a su Paquete base o durante el Plazo del acuerdo.

3.1 Servicios proactivos

Los servicios proactivos ayudan a prevenir problemas en su entorno de Microsoft y se programarán para ayudarlo a garantizar la disponibilidad y prestación de recursos durante el plazo de la Solicitud de servicio aplicable. Los servicios proactivos que siguen están disponibles tal y como se definen a continuación o como se detallan en su Solicitud de servicios. Estos servicios de soporte solo se prestarán para el/los Servicio(s) online que haya adquirido según lo designado en su Solicitud de servicios.

Servicios de planificación

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

Tipos de servicios de planificación	Planificación
Prueba de concepto	+

+ - *Servicios adicionales que se pueden comprar*

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

Servicios de implementación

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

Tipos de servicios de implementación	Planificación
Servicios de incorporación	+

+ - *Servicios adicionales que se pueden comprar.*

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

Servicios de mantenimiento

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

Tipos de servicios de mantenimiento	Planificación
Evaluación a petición	✓
Programa de evaluación	+
Evaluación sin conexión	+
Supervisión proactiva	+
Programas de operaciones proactivos (POP)	+

Tipos de servicios de mantenimiento	Planificación
Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio (RAP como servicio)	+

✓ - *Incluidos como parte de su Paquete base.*

⊕ - *Servicios adicionales que se pueden comprar.*

Evaluación a petición: Acceso a autoservicio, plataforma de evaluación automatizada online que usa análisis de registros para analizar y evaluar la implementación de su tecnología de Microsoft. Las evaluaciones a petición cubren tecnologías limitadas. El uso de este servicio de evaluación requiere un servicio Azure activo con límites de datos adecuados para permitir el uso del servicio de evaluación a petición. Microsoft puede proporcionar asistencia para permitir la configuración inicial del servicio. Junto con la Evaluación a petición y por un precio adicional, un recurso presencial de Microsoft (por hasta dos días) o un recurso remoto de Microsoft (por hasta un día) están disponibles para asistirlo con el análisis de datos y la priorización de recomendaciones de corrección según su acuerdo de servicios. Es posible que las evaluaciones presenciales no estén disponibles en todas las regiones.

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

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

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

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

Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio (RAP como un servicio): Una evaluación automatizada de la implementación de su tecnología Microsoft con datos recogidos de forma remota. Microsoft analiza los datos recogidos

para crear un informe de resultados que contiene recomendaciones para su corrección. Este servicio está disponible para entrega in situ o remota.

Servicios de optimización

Los servicios de optimización se centran en conseguir el máximo aprovechamiento de la inversión tecnológica del cliente. Estos servicios pueden incluir la gestión remota de servicios en la nube, optimizando la implementación de las funciones del producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y garantizando una posición de seguridad e identidad firme.

Tipos de servicios de optimización	Planificación
Servicios de adopción	+
Servicios centrados en el desarrollo	+
Administración de servicios de TI	+
Servicios de seguridad	+

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

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

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

Datos de servicios para desarrolladores: Una evaluación anual de las prácticas de desarrollo de la aplicación para ayudar a los clientes con orientación de prácticas recomendadas para desarrollar aplicaciones y soluciones en las plataformas de Microsoft.

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

Administración de servicios de TI: Un conjunto de servicios diseñados para ayudarle a hacer evolucionar su entorno de TI heredado usando métodos de administración de servicios nuevos que permitirán mejoras en la innovación, la flexibilidad, la calidad y el

coste operativo. Los servicios de Administración de servicios de TI nuevos pueden prestarse a través de sesiones de asesoramiento remoto o in situ, o mediante cursos para garantizar que los procesos de supervisión, gestión de incidencias y atención al cliente se optimicen y lograr la dinámica de los servicios basados en la nube cuando se traslada una aplicación o servicio a la nube. Los servicios de Administración de servicios de TI pueden ser un elemento de un programa de servicios de soporte personalizado, disponible por un precio adicional y se puede definir como un complemento y se puede citar en su Solicitud de servicio.

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

Servicios de formación

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

Tipos de servicios de educación	Plani fifi cac ión
Formación a demanda	✓
Emisiones por Internet	✓
Charlas	+
Talleres	+

✓ - *Incluidos como parte de su Paquete base.*

⊕ - *Servicios adicionales que se pueden comprar.*

Formación a demanda: El acceso a un conjunto de materiales de capacitación online y laboratorios online de una plataforma digital de biblioteca de taller desarrollada por Microsoft.

Emisiones por Internet: Acceso a sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, se prestan a través de Internet de forma remota.

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

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

Servicios proactivos adicionales

Tipos de servicios proactivos adicionales	Planificación
Servicios proactivos personalizados (servicios de mantenimiento, optimización y formación)	+
Asesor de tecnología de soporte	+
Acelerador proactivo	+

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

Servicios proactivos personalizados: Una colaboración agrupada con los recursos de Microsoft para prestar servicios en la dirección del cliente, en persona u online, que de otro modo no se describen en este documento. Estas colaboraciones incluyen tipos de servicios de mantenimiento, optimización y formación.

Asesor de tecnología de soporte (STA; Support Technology Advisor): Un servicio personalizado que proporciona una evaluación tecnológica para respaldar los objetivos empresariales del cliente, incluidos, entre otros, la optimización, la adopción o la compatibilidad de la carga de trabajo, ofrecida por un recurso de Microsoft. Este servicio puede incluir un plan y una guía técnica adaptada al entorno del cliente y a los objetivos empresariales.

Acelerador proactivo: Un servicio de Microsoft basado en recursos compuesto por un conjunto de actividades con alcance para ayudarle a lograr un resultado técnico o empresarial basado en objetivos para eliminar riesgos de implementación, aumentar la disponibilidad u optimizar el rendimiento de la solución. Mediante un enfoque programático, el recurso de Microsoft determinará el conjunto de actividades necesarias para el compromiso, que puede incluir, entre otros, análisis de deficiencias de ajuste, incorporación, optimización, transferencia de conocimientos, validación del diseño y plan de implementación.

Otros proactivos	Planificación
Créditos proactivos	+

Créditos proactivos: El valor de los servicios intercambiables está representando en créditos en su Solicitud de servicios. Los créditos proactivos se pueden intercambiar o aplicar a uno o más servicios definidos, como se describe en este documento y a los precios actuales proporcionados por su representante de Servicios de Microsoft. Luego de seleccionar el servicio adicional disponible, deduciremos el valor de ese servicio de su saldo de crédito, y lo redondearemos a la unidad más cercana.

3.2 Servicios reactivos

Los servicios reactivos ayudan a resolver problemas en el entorno de Microsoft y normalmente se utilizan a demanda. Los siguientes servicios reactivos se incluyen como soporte de los Servicios online que usted adquirió, a menos que se indique lo contrario en el presente documento o en su Solicitud de servicios.

Tipos de servicios reactivos	
Soporte de asesoramiento	✓
Soporte Técnico para la Solución de Problemas	✓
Gestión de soporte reactivo	✓
Soporte presencial	+
Análisis de problemas raíz	+
Complemento de gestión de soporte reactivo	+
Servicios de soporte de ciberseguridad	+

✓ - Incluidos como parte del Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

A continuación se muestran los Servicios online para los que están disponibles servicios reactivos en virtud de este Anexo y que se enumerarán en su Solicitud de servicios:

Servicios de soporte adquiridos

Servicios online con soporte de servicios reactivos

Soporte de Azure Cloud

Plataforma de productos de Azure¹

Servicios de soporte adquiridos	Servicios online con soporte de servicios reactivos
Soporte de Microsoft 365 Cloud	Conjunto de productos de Microsoft 365 ²
Soporte de Dynamics 365 Cloud	Plataforma de productos Dynamics 365 ³

¹Productos y servicios de Azure compatibles indicados en <https://aka.ms/UnifiedSupportAzure>

²Productos y servicios de Microsoft 365 compatibles indicados en <https://aka.ms/UnifiedSupportM365>

³ Productos y servicios compatibles con Dynamics 365 indicados en <https://aka.ms/UnifiedSupportD365>

Soporte de asesoramiento: Soporte por teléfono a corto plazo (normalmente seis horas o menos) y problemas no previstos para profesionales de TI. Los Servicios de asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transmisión de conocimientos con la intención de ayudarle a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas técnicos habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios de arquitectura, desarrollo y personalización de soluciones están fuera del alcance de estos Servicios de asesoramiento.

Soporte Técnico para la Solución de Problemas: Esta asistencia para problemas con síntomas concretos que se encuentren mientras utiliza productos de Microsoft incluye la solución de un problema concreto, mensajes de error o una funcionalidad que no funciona como se espera en los productos de Microsoft. Las incidencias se pueden iniciar por teléfono o enviarse a través de la web.

Microsoft no proporcionará Soporte para la resolución de problemas para los Servicios online distintos de los adquiridos y enumerados en la Solicitud de servicios.

Las definiciones de gravedad y los tiempos de respuesta inicial estimados de Microsoft se detallan en las tablas de respuesta a incidencias a continuación.

Si lo solicita, podemos colaborar con proveedores de tecnologías de terceros para resolver problemas complejos de interoperabilidad de productos de varios proveedores; sin embargo, es responsabilidad del tercero proporcionar soporte para este producto.

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

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
<p>Gravedad 1</p> <p>Inactividad crítica del sistema de empresa:</p> <p>El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica.</p> <p>Necesita atención inmediata</p>	<p>Componentes de Azure¹ - Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos</p> <p>Todos los demás productos y servicios: respuesta a la primera llamada en una hora o menos</p> <p>Recurso de situación crítica² asignado</p> <p>Recursos en su ubicación después de 24 horas con acuerdo del cliente</p> <p>Trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft</p> <p>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario</p>	<p>Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos</p> <p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>
<p>Gravedad A</p> <p>Degradación crítica del sistema de empresa:</p> <p>Pérdida o degradación significativa de servicios</p> <p>Necesita atención en la primera hora</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en una hora o menos</p> <p>Recurso de situación crítica² asignado</p> <p>Trabajo continuo las 24 horas del día²</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>
<p>Gravedad B</p> <p>Impacto empresarial moderado:</p> <p>Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos</p> <p>Trabajo solo durante las horas laborables⁴</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para equiparlo con el trabajo de Microsoft</p> <p>Acceso y respuesta de la autoridad de control de</p>

Gravedad y situación	Respuesta nuestra	esperada	Su respuesta esperada
continuar razonablemente aunque con dificultades			cambios en cuatro horas laborables
Necesita atención en las dos horas laborables ⁶			Comunicación por teléfono o por Internet
Gravedad C			
Impacto empresarial menor:	Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos		Información de contacto precisa del responsable del caso
Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios	Trabajo solo durante las horas laborables ⁴		Respuesta en 24 horas Comunicación por teléfono o por Internet
Necesita atención en las primeras cuatro horas laborables ⁶			

¹ El tiempo de respuesta indicado para sus componentes de Azure no cubre Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Servicios de comunicación de Azure ni Gestión de facturación y suscripción.

² Los recursos de situación crítica ayudan a conseguir una pronta solución del problema a través de la colaboración en el caso, la progresión, la obtención de recursos y la coordinación.

³ Puede que necesitemos bajar el nivel de gravedad si usted no puede suministrar los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema.

⁴ Las horas laborables se definen normalmente desde las 09:00 hasta las 17:30 hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana. Las horas laborables pueden ser ligeramente distintas en su país.

Gestión de soporte reactivo: La Gestión de soporte reactivo proporciona supervisión de incidentes de soporte técnico para dirigir la resolución oportuna y la alta calidad de la prestación del soporte. La Administración de prestación de servicios se utilizará para la gestión de soporte reactivo de todas las solicitudes de soporte.

Según las tablas anteriores de Respuesta a incidencias, para incidencias de gravedad B y C, el servicio está disponible mediante solicitud del cliente durante el horario laboral en recursos de Microsoft que también pueden brindar actualizaciones de escalado cuando se soliciten. Para incidencias de gravedad A y 1, se inicia y ejecuta automáticamente un proceso de escalado mejorado. En ese momento se asigna un recurso de Microsoft que será responsable de garantizar el progreso técnico continuo y de proporcionarle actualizaciones de estados y un plan de acción.

Para la cobertura ampliada de horas no laborables, puede adquirir Horas adicionales de gestión de soporte reactivo.

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

Análisis de problemas raíz: Cuando se solicite explícitamente antes del cierre del incidente, realizaremos un análisis estructurado de las causas potenciales de un único problema o una serie de problemas relacionados. Será responsable de trabajar con el equipo de Microsoft para proporcionar materiales como archivos de registro, seguimientos de red u otro resultado de diagnóstico. El análisis de problemas raíz solo está disponible para determinadas tecnologías de Microsoft y puede incurrir en un cargo adicional.

Complemento de gestión de soporte reactivo: Puede optar por adquirir horas adicionales para proporcionar la gestión de soporte reactivo. Estos recursos operarán de forma remota y prestarán el servicio durante el horario laboral en la zona horaria acordada por escrito. Este servicio se presta en inglés y, cuando esté disponible, pueden proporcionarse en su idioma. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

Servicios de soporte de ciberseguridad: Proporciona asistencia especializada relacionada con la ciberseguridad en escenarios reactivos y proactivos (“Servicios de ciberseguridad”). Estos servicios ayudan a reducir el riesgo de ciberataques dirigidos, prepararse mejor para situaciones de crisis de seguridad o investigar y contener un riesgo de seguridad activo. Los servicios de ciberseguridad ofrecen un programa de servicios de soporte personalizado, y pueden estar disponibles por un precio adicional definido en un Anexo citado su Solicitud de servicio.

Administración de prestación de servicios

La Administración de prestación de servicios (SDM, por sus siglas en inglés) se incluye en sus servicios de soporte, excepto que se indique lo contrario en el presente o en su Solicitud de servicio. Se pueden agregar servicios adicionales de Administración de prestación cuando compre servicios adicionales o servicios y soluciones mejorados.

Los servicios SDM son proporcionados digitalmente y por un gestor de cuenta designado para el éxito del cliente. Este recurso designado puede operar de forma remota o de forma presencial en su ubicación.

Alcance de la Administración de prestación de servicios

Están disponibles los siguientes servicios SDM:

Tipos de Administración de prestación de servicios	Planificación
Habilitación de la organización del cliente	✓

Tipos de Administración de prestación de servicios	Planificación
Orientación de actualizaciones de productos, servicios y seguridad de Microsoft	✓
Desarrollo y gestión de programas	✓
Ayuda de incorporación	✓
Programa de éxito en la nube	+
Desarrollador de gestor de cuentas de éxito del cliente	✓ ¹
Gestión de relaciones ejecutivas	✓
Complemento de Administración de prestación de servicios	+
Administración de prestación de servicios presencial	+

✓ - *Incluidos como parte del Paquete base.*

⊕ - *Servicios adicionales que se pueden adquirir.*

✓¹ – *Servicios adicionales que Microsoft puede proporcionar.*

Habilitación de la organización del cliente: Orientación e información proporcionada a su nombre Administrador del servicio de soporte sobre cómo gestionar la utilización de sus servicios de soporte y prepararle para utilizar servicios digitales y reactivos.

Orientación de actualizaciones de productos, servicios y seguridad de Microsoft: Información compartida con usted acerca de importantes funciones y cambios de productos y servicios venideros, así como boletines de seguridad para tecnologías de Microsoft.

Desarrollo y gestión de programas: Actividades diseñadas para planificar, proponer y gestionar los servicios de su programa de soporte en toda su organización para ayudarle a obtener un mayor valor de sus inversiones en tecnología y servicios de Microsoft. Microsoft puede recomendar una variedad de servicios destinados a ayudarle a lograr los resultados clave de negocio y tecnología, haciendo uso de las capacidades incluidas en el soporte de su Paquete base, así como de servicios adicionales que pueda comprar.

Ayuda de incorporación: Actividades para apoyar su inicio en servicios de soporte, incluida la introducción y promoción de capacidades de autoservicio en el portal de soporte en línea, con el objetivo de garantizar el uso puntual de sus servicios de soporte.

Programa de éxito en la nube: Los servicios de planificación y entrega se incluyen para ayudarle a conseguir resultados específicos en la nube, lo que le permite acelerar la implementación, la adopción y el valor realizado de las tecnologías de nube de Microsoft.

Desarrollador de Gestor de cuentas de éxito del cliente: Un recurso de soporte de Microsoft centrado en el desarrollo que proporcionará asesoramiento estratégico y orientación para acelerar la innovación e impulsar la eficiencia a lo largo del ciclo de vida del desarrollo del software. Estos recursos limitados pueden ser asignados por Microsoft según lo permitan las condiciones.

Gestión de relaciones ejecutivas: Un conjunto de actividades para garantizar que el equipo de Soporte de Microsoft esté alineado con las prioridades estratégicas de su organización y que participen con los responsables clave de la toma de decisiones tecnológicas y empresariales.

Complemento de Administración de prestación de servicios: Puede elegir comprar recursos de SDM personalizados adicionales para proporcionar servicios de administración de prestación de servicios como parte de un alcance de trabajo predeterminado, que no están explícitamente detallados en este documento. Estos recursos operarán de forma remota o de forma presencial en su ubicación. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

Administración de prestación de servicios presencial: Las visitas presenciales de su gestor de cuenta de éxito del cliente están disponibles y puede que requieran un cargo adicional por visita. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

Servicios y soluciones mejorados

Además de los servicios proporcionados como parte del Paquete base o como servicios adicionales, se pueden adquirir los siguientes servicios y soluciones mejorados opcionales. Los servicios y soluciones mejorados están disponibles por un cargo adicional y se pueden definir en un complemento citado en su Solicitud de servicio.

Servicio	Planificación
Ingeniería de soporte designado	+
Respuesta rápida	+
Gestión de eventos de Azure	+
O365 Ingeniería directa	+
Soporte de desarrollador	+ ¹
Soporte para soluciones esenciales	+

+ - *Servicios adicionales que se pueden adquirir.*

+¹ - *Servicio adicional que se puede comprar hasta una cantidad máxima limitada.*

Ingeniería de soporte designado

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

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

Las ofertas de DSE predefinidas se adaptan a su entorno y le ayudan a conseguir los resultados deseados. Estas ofertas incluyen la integración de servicios proactivos predefinidos necesarios.

Áreas de interés de los servicios de DSE:

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

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

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio

- Debe tener un contrato de servicios de Soporte en la nube de Microsoft actual que admita su solicitud de servicios DSE. Si su contrato de servicios de Soporte en la nube de Microsoft vence o se termina, el servicio DSE finalizará en la misma fecha.
- Los servicios DSE están disponibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30, hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana).
- Los servicios DSE dan soporte a las tecnologías y los productos específicos de Microsoft que usted ha seleccionado y enumerado en su Solicitud de servicio.

- Los servicios DSE se prestan en una única ubicación, en la ubicación de soporte designada que está determinada en su Solicitud de servicio.

Respuesta rápida

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

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

Para sus componentes Azure, los tiempos de respuesta para el soporte a la resolución de problemas se detallan en la tabla a continuación y reemplazan cualquier tiempo de respuesta de soporte del Paquete base esperado. Respuesta rápida no cubre Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Servicios de comunicación de Azure, facturación y gestión de suscripciones, Universal Print, base de pruebas para M365 o Microsoft Mesh.

La compra de Respuesta rápida está sujeta a disponibilidad de recursos. Consulte a su gestor de cuentas de éxito del cliente para conocer los detalles de disponibilidad.

Gravedad y situación de la respuesta rápida	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
<p>Gravedad 1</p> <p>Inactividad crítica del sistema de empresa:</p> <p>El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica</p> <p>Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable</p> <p>Necesita atención en 15 minutos</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos</p> <p>Esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <p>Acceso a especialistas con experiencia de Microsoft²</p> <p>Rápido escalamiento a los equipos de operaciones de servicio en la nube de Microsoft</p>	<p>Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos</p> <p>Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p>

Gravedad y situación de la respuesta rápida	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
<p>Gravedad A</p> <p>Degradación crítica del sistema de empresa:</p> <p>Pérdida o degradación significativa de servicios</p>	<p>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario</p>	

¹ Puede que necesitemos bajar el nivel del régimen de 24x7 si usted no puede suministrar los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema

² Los servicios de Soporte a la resolución de problemas de respuesta rápida solo están disponibles en inglés y japonés.

Gestión de eventos de Azure

Administración de eventos de Microsoft Azure (Azure Event Management, "AEM"):

Proporciona soporte mejorado antes, durante y después para eventos importantes del cliente ("Evento"). Un evento importante se define como un período de alto impacto comercial y/o un pico de demanda para el cliente, que requiere los más altos niveles de disponibilidad y rendimiento del servicio. Los eventos deben confirmarse con su gestor de cuenta de éxito del cliente al menos 8 semanas antes del evento.

El AEM admite eventos que utilizan servicios básicos de Microsoft Azure. Los detalles de la solución y los servicios de Azure de los que hace uso deben compartirse con el equipo de AEM con bastante antelación al evento real, pero no más tarde que la introducción de información para la evaluación.

Como parte de las actividades previas al evento, el equipo de AEM:

- Evaluar y familiarizarse con su solución
- Identificar posibles problemas y riesgos que afectan al tiempo de actividad y estabilidad
- Determinar los resultados deseados desde una perspectiva de resiliencia
- Desarrollar y mantener el plan de prestación de los servicios de la solución

El equipo de soporte de AEM proporcionará una lista de acciones recomendadas y necesarias para solucionar cualquier problema que pueda afectar a la disponibilidad o rendimiento de la solución el Día del Evento.

Durante el Evento, el equipo de AEM conocerá los detalles del Evento y estará preparado para resolver problemas que afecten a la solución.

Puede solicitar Soporte para la Resolución de Problemas respecto de la solución dos semanas antes del Evento, durante el Evento y una semana después del Evento*.

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
<p>Gravedad 1</p> <p>Inactividad crítica del sistema de empresa:</p> <p>El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica</p> <p>Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable</p> <p>Necesita atención en 15 minutos</p>	<p>Respuesta de primera llamada en 15 minutos o menos y rápida remisión dentro de Microsoft a los equipos de operaciones en la nube para cualesquiera servicios Microsoft Azure.²</p> <p>Gestor de situación crítica asignado en 30 minutos o menos.</p> <p>Esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <p>Acceso a especialistas experimentados de Microsoft y escalado rápido dentro de los equipos de producto de Microsoft</p>	<p>Para los Servicios Azure, las solicitudes de servicio de incidentes pueden presentarse online a través del portal Microsoft Azure, utilizando una plantilla predefinida especificada por su gestor de cuenta de éxito del cliente</p> <p>Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos</p>
<p>Gravedad A</p> <p>Degradación crítica del sistema de empresa:</p> <p>Pérdida o degradación significativa de servicios</p>	<p>Colaboración de los ingenieros de soporte que conocen la configuración de su Solución. Cuando proceda, esos ingenieros pueden ayudar y agilizar el proceso de gestión de incidentes</p> <p>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario</p>	<p>Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p>

¹ Puede que necesitemos bajar el nivel del régimen de 24 x 7 si usted no puede suministrarnos los recursos o las respuestas adecuados para que ayudarnos a continuar con nuestra labor en la solución del problema.

² Los servicios de Soporte de resolución de problemas de AEM solo están disponibles en inglés

*El Soporte de resolución de problemas enviado antes y después del evento se abordará como Gravedad B.

Después del evento, puede solicitar un análisis de la causa raíz de todos los incidentes de Gravedad 1 y Gravedad A para su solución. Cuando proceda, proporcionaremos recomendaciones sobre cómo se pueden prevenir los problemas en el futuro.

Office 365 Ingeniería directa

Office 365 Ingeniería directa: Proporciona un soporte mejorado para las cargas de trabajo básicas de su inquilino o inquilinos de producción de Microsoft Office 365 que incluye acceso prioritario al equipo de ingeniería de Office 365. Este servicio estará disponible para el inquilino o inquilinos enumerados, estará disponible por una tarifa adicional y se define en un Anexo al que se hace referencia en su Solicitud de servicio.

Soporte de desarrollador

Soporte de desarrollador: Proporciona un soporte proactivo más profundo basado en conocimiento de producto y de la nube en el ciclo de vida del desarrollo de la aplicación para desarrolladores del Cliente que están creando, implementando y prestando soporte a las aplicaciones en la plataforma de Microsoft.

Soporte de desarrollador ofrece un soporte integral, brindando a los clientes una arquitectura de nube, evaluaciones de vulnerabilidad, soluciones de ALM/DevOps, ciclo de vida de desarrollo de seguridad, revisiones de códigos, rendimiento y monitoreo, modernización de la aplicación, implementación y administración de Internet de las cosas (IoT), capacitación y pruebas. El Soporte de desarrollador está disponible por una tarifa adicional.

Soporte para soluciones esenciales

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

Soporte para varios países

Resumen de Servicios de Soporte para varios países

Junto con los servicios de Soporte en la nube de Microsoft, el Soporte para varios países le proporciona soporte en varias Ubicaciones de soporte, como se describe en su Orden u Órdenes de Trabajo. La descripción de la estructura de Soporte para varios países es la siguiente:

- **Host:** Esta es la Ubicación de soporte donde ha contratado los servicios de Soporte en la nube de Microsoft en su Solicitud de trabajo. Salvo que se indique lo contrario, será la ubicación principal de su Gestor de cuentas de éxito del cliente.
- **Downstream:** Esta es una Ubicación de soporte designada en su Solicitud de servicios donde recibirá los Servicios de Soporte en la nube de Microsoft, además de la localización Host, y tiene derecho a los servicios que ha adquirido para dicha ubicación.

Cómo adquirir los productos

Este Anexo describe los servicios de Soporte para varios países disponibles. Los servicios específicos y la cantidad relacionada, si procede, se enumerarán en la Solicitud de servicio asociada por Ubicación de soporte.

Los Servicios descritos aquí pueden entregarse en sus Ubicaciones de soporte designadas en la Solicitud de servicios del Host y, según proceda, asignarse al Host, en el seno de su acuerdo de servicios de Soporte en la nube de Microsoft con las siguientes modificaciones:

- **Servicios de paquetes base:** A menos que se indique lo contrario, los Servicios de paquete base (aquellos indicados con un “✓”) estarán disponibles para las Ubicaciones de soporte designadas o asignadas a las Ubicaciones de soporte por el Host en la Orden de trabajo del Host.
- **Servicios reactivos:** Los Servicios reactivos pueden proporcionarse de forma remota en ubicaciones distintas e incluyendo el Host, excepto lo siguiente:
 - **Soporte presencial:** Los servicios de soporte presencial reactivos preadquiridos estarán disponibles en las Ubicaciones de soporte designadas en su Orden de trabajo, excepto en Países de excepción.
 - Durante la situación de soporte de resolución de problemas de “Gravedad 1”, los recursos de soporte presencial preadquiridos pueden enviarse a Ubicaciones de soporte designadas y no designadas.
- **Administración de prestación de servicios (SDM; Service Delivery Management):** Tal y como se ha designado en su Orden de trabajo, el SDM puede entregarse en las Ubicaciones de soporte de Host y Downstream. La disponibilidad de los servicios SDM incluidos en su Paquete base será asignada por el Host y gestionada por el Gestor de cuentas de éxito del cliente del Host. La entrega de SDM estará limitada a las horas comerciales en la ubicación del Host. Es posible que se necesiten servicios SDM adicionales al adquirir servicios adicionales o servicios y soluciones mejorados.
 - **SDM adicional:** Pueden adquirirse recursos de SDM adicionales para las Ubicaciones de soporte de Host y Downstream, tal como se indica en una Orden de trabajo, y se entregarán en la Ubicación de soporte designada. Sujeto a disponibilidad de recursos y lo anterior.

La disponibilidad de servicios opcionales (aquellos indicados con un “+” en las tablas de Soporte anteriores) es la siguiente:

- **Servicios proactivos**
 - Puede ser elegible para servicios proactivos, cuya cantidad se enumerará en su Orden de trabajo y disponible en las Ubicaciones de soporte designadas en su Orden de trabajo, excepto en los Países de excepción.
- **Servicios de mantenimiento: Análisis de la causa principal:** Los servicios adquiridos estarán disponibles para el personal en las Ubicaciones de soporte designadas.
- **Asesor de tecnología de soporte (STA; Support Technology Advisor):** Los servicios STA estarán disponibles en las Ubicaciones de soporte designadas en su Orden de trabajo, excepto Países de excepción, y están sujetos a la disponibilidad de recursos.
- **Servicios y soluciones mejorados:** Todos los servicios y soluciones mejorados pueden adquirirse para su uso en Ubicaciones de soporte de Host y Downstream. Sujeto a disponibilidad. Pueden aplicarse otras restricciones.

-
- Los demás servicios de soporte adquiridos estarán disponibles en las Ubicaciones de soporte designadas en su Solicitud de servicio.

Términos y condiciones adicionales de la asistencia para varios países

Además de los términos y condiciones descritos aquí y en su Solicitud de servicio, nuestra prestación de Servicios, tal y como se describe aquí, se basa en los siguientes requisitos previos y supuestos:

- Podemos permitir que el personal de una ubicación o ubicaciones de soporte no designadas participe en Servicios proactivos remotos que hayan sido adquiridos para una Ubicación de soporte de Host y Downstream y designados en la Orden de trabajo. Dicha participación se permitirá a discreción de Microsoft.
- Los Créditos proactivos solo pueden intercambiarse entre las ubicaciones de soporte de Host y Downstream enumeradas en su Orden de trabajo, excepto según se indica. Todos los intercambios se completarán en función de las divisas y tarifas actuales y de los Créditos proactivos en las Ubicaciones de soporte respectivas. El representante de Microsoft Services puede proporcionar tarifas actuales. Cualquier cambio que resulte en Créditos proactivos fraccionales se redondeará hasta la unidad más cercana. Los Créditos proactivos no se pueden cambiar a o desde Países de excepción.
- El Cliente será el único responsable de las obligaciones fiscales que se deriven debido a la distribución o intercambio de servicios de soporte entre las Ubicaciones de soporte de Host y Downstream.
- Los cambios o intercambios de servicios realizados durante la Vigencia de la Orden de trabajo pueden requerir un acuerdo por escrito.
 - **Consolidación de facturación:** A menos que se indique lo contrario, se emitirá una única factura por el importe adeudado, que incluirá todos los Servicios para todas las Ubicaciones de soporte indicadas en su Orden de trabajo. Los impuestos se basarán en una evaluación del Firmante de Microsoft y su Ubicación Host. El Cliente será el único responsable de los impuestos adicionales debidos.
 - **Excepciones a la consolidación de facturación:** Los servicios adquiridos para su prestación en la República de India, la República Popular China, la República de China (Taiwán), la República de China (Hong Kong), la República de Corea, Japón, Nueva Zelanda, Macao y Australia (**todos Países de excepción**) deben tener una Orden de trabajo independiente en la que consten los Servicios que deban ser prestados en esa Ubicación de soporte. Los servicios se facturarán a la Ubicación de soporte respectiva e incluirán cualquier impuesto local aplicable.

Términos y condiciones adicionales

Los servicios de Soporte en la nube de Microsoft se prestan en función de los siguientes requisitos previos y premisas.

- Los servicios reactivos del paquete base se proporcionan de forma remota en las ubicaciones de sus contactos de soporte designados. Todos los restantes servicios

se prestan de forma remota en sus ubicaciones designadas o enumeradas en su Solicitud de servicio, salvo que se especifique lo contrario por escrito.

- Los servicios reactivos del paquete base se proporcionan en inglés y, cuando esté disponible, pueden proporcionarse en su idioma. Todos los restantes servicios se prestan en el idioma de la ubicación de los Servicios de Microsoft que proporciona los servicios o en inglés, a no ser que se acuerde otra cosa por escrito.
- Los servicios de soporte en el presente proporcionan soporte para todas las versiones de Servicios online de Microsoft lanzadas comercialmente y normalmente disponibles que haya adquirido con base en las inscripciones y contratos de concesión de licencia declarados y/o el ID de cuenta de facturación en el Apéndice A de su Solicitud de servicio y que están identificadas en los Términos del Producto, publicados por Microsoft de forma oportuna en <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o en un sitio ulterior), a no ser que se indique otra cosa en la Solicitud de servicios, en un acuerdo de modificación del presente Anexo, o estén excluidas expresamente en el portal online en <http://serviceshub.microsoft.com>.
- No se presta soporte para lanzamientos previos y productos beta, excepto que esté indicado expresamente en un anexo adjunto.
- Todos los servicios, incluido cualquier servicio adicional adquirido como parte de una Solicitud de servicio de soporte y durante su periodo de vigencia, se perderán si no se utilizan durante el plazo de la Solicitud de servicio aplicable.
- La programación de servicios depende de la disponibilidad de recursos y los cursos pueden estar sujetos a cancelación si no se cumple un nivel mínimo de registros.
- Podemos acceder a su sistema por conexión remota para analizar los problemas a petición suya. Nuestro personal solo accederá a aquellos sistemas que usted autorice. Para utilizar la asistencia por conexión remota, debe facilitarnos el acceso adecuado y el equipo necesario.
- Algunos servicios nos pueden obligar a que almacenemos, procesemos y accedamos a sus datos del cliente. Cuando lo hacemos, utilizamos tecnologías aprobadas por Microsoft, las cuales cumplen con nuestras políticas y procesos de protección de datos. Si nos solicita que utilicemos tecnologías que no están aprobadas por Microsoft, usted entiende y acepta que es el único responsable de la integridad y seguridad de los datos del cliente y que Microsoft no asume ninguna responsabilidad en relación al uso de tecnologías no aprobadas por Microsoft.
- Si solicita la cancelación de un servicio programado con anterioridad, Microsoft puede deducir un precio por cancelación de hasta el 100 por ciento del precio del servicio, si la cancelación o la reprogramación se hace con menos de 14 días de notificación previa al primer día del servicio.
- Al adquirir los servicios adicionales, podemos exigirle la inclusión de Gestión de Suministro de Servicios para facilitar el suministro.
- Si solicitó un tipo de servicio y desea cambiarlo por otro, puede solicitar el valor equivalente en un servicio alternativo, cuando esté disponible y de acuerdo con su recurso de entrega de servicios.
- Para este Soporte de Servicio en la nube, las incidencias de soporte a la resolución de problemas de Beneficio de Software Assurance en un régimen de 24x7 (Incidencias SA PRS o "SAB"), no pueden convertirse para el precio del soporte del

Paquete base, de componentes elegibles de Ingeniería de soporte designado (DSE) y/o componentes elegibles de servicios y soluciones mejorados.

- El uso de servicios reactivos para Productos o Servicios Online distintos de los que el cliente haya adquirido en la Solicitud de servicios puede dar lugar al cierre de incidentes, la interrupción del servicio y/o la incapacidad de continuar con el Soporte para Servicios en la Nube.
- No todos los servicios adicionales están disponibles en su país. Póngase en contacto con su recurso de administración de prestación para obtener más información.
- Acepta que el único código que no es de Microsoft al que nos facilita el acceso es un código de su propiedad.
- Los servicios pueden incluir Entregables de Servicios, asesoramiento y orientación relacionados con código propiedad suya o de Microsoft, o la prestación directa de otros servicios de soporte.
- Al proporcionar servicios Reactivos, Microsoft no proporciona ningún tipo de código que no sea un código de muestra.
- El Cliente asumirá toda la responsabilidad y los riesgos asociados con la implementación y el mantenimiento de cualquier código proporcionado en la prestación de servicios de soporte.
- Es posible que haya requisitos mínimos de la plataforma para los servicios adquiridos.
- Los servicios pueden no ser entregados a sus clientes.
- Cuando ambas partes acuerden visitas no prepagadas a las instalaciones, le facturaremos también los gastos de desplazamiento y dietas razonables.
- Todos los Servicios de soporte técnico de GitHub son proporcionados por GitHub, Inc., una filial propiedad absoluta de Microsoft Corporation. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en su Solicitud de servicios, la Declaración de privacidad de GitHub está disponible en https://aka.ms/github_privacy y el Anexo de protección de datos de GitHub y el Anexo de seguridad ubicado en https://aka.ms/github_dpa se aplicarán a su adquisición de Servicios de soporte técnico de GitHub.
- **Política de uso aceptable** - El Cliente no debe (ni tiene licencia para ello) utilizar los Entregables:
 - de forma que contradiga cualquier ley, norma, orden o decreto gubernamental;
 - para violar los derechos de otras personas; o
 - en cualquier aplicación o situación en que el uso de los Entregables del servicio pudiera provocar la muerte o una lesión física grave de una persona, o daños físicos o medioambientales graves, excepto con arreglo a la cláusula siguiente de Uso de alto riesgo.

Uso de alto riesgo

ADVERTENCIA: Las tecnologías modernas pueden utilizarse de formas nuevas e innovadoras, y el Cliente debe considerar si su uso específico de estas tecnologías es seguro. Los Entregables no están diseñados ni destinados a respaldar ningún uso en el que una interrupción del servicio, defecto, error u otro fallo de un Entregable pueda provocar la muerte o lesiones corporales graves de cualquier persona o daños

físicos o medioambientales (colectivamente, “Uso de alto riesgo”). En consecuencia, el Cliente debe diseñar e implementar los Entregables de forma que, en caso de cualquier interrupción, defecto, error u otro fallo de los Entregables, la seguridad de las personas, la propiedad y el medio ambiente no se reduzca por debajo de un nivel razonable, apropiado y legal, ya sea en general o para un sector específico. El Uso de alto riesgo de los Entregables por parte del Cliente corre por su propia cuenta. El Cliente acepta defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a Microsoft frente a todos los daños, costes y honorarios de abogados en relación con cualquier reclamación derivada de un Uso de alto riesgo asociado con los Entregables, incluidas las reclamaciones basadas en la responsabilidad objetiva o en la alegación de que Microsoft haya sido negligente en el diseño o prestación de los Entregables al Cliente de acuerdo con las especificaciones del Cliente. La obligación de indemnización anterior se suma a cualquier obligación de defensa establecida en el Contrato del Cliente y no está sujeta a ninguna limitación o exclusión de la responsabilidad contenida en dichos contratos.

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

Sus responsabilidades

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

- Designará a un administrador de servicios de soporte específico que será el responsable de dirigir su equipo y controlar todas sus actividades de soporte técnico, así como los procesos internos para presentarnos las incidencias de soporte.
- Si adquiere los Servicios de soporte para varios países, se le pedirá que designe un administrador de servicios de soporte específico por Ubicación de soporte de Host que será responsable de dirigir su equipo local y controlar todas sus actividades de soporte locales y procesos internos para enviarnos solicitudes de incidentes de soporte. Y es posible que deba designar un administrador de servicios de soporte designado en otras Ubicaciones de soporte.
- Puede designar contactos de soporte reactivo, según sea necesario, que pueden crear solicitudes de soporte a través del sitio web de soporte de Microsoft o por teléfono. Los administradores de los servicios en la nube también pueden enviar solicitudes de soporte de servicios en la nube a través de los portales de soporte correspondientes.
- Para las solicitudes de soporte de servicios online, los administradores de Cloud deben enviar solicitudes de soporte para sus servicios basados en la nube a través del portal de soporte de servicio en línea correspondiente.
- Al enviar una solicitud de servicio, sus contactos de soporte reactivo deben tener un conocimiento básico del problema al que se enfrentan y la capacidad de reproducir el problema para ayudar a Microsoft a diagnosticar y clasificar el problema. Estas personas también deben conocer los productos de Microsoft a los que se da soporte

y su entorno de Microsoft para ayudar a resolver los problemas del sistema y facilitar a Microsoft el análisis y la resolución de las solicitudes de servicio.

- Al enviar una solicitud de servicio, es posible que sea necesario que sus contactos de soporte reactivo realicen actividades de determinación y resolución de problemas, según les solicitemos. Estas pueden incluir la realización de seguimientos de red, captura de mensajes de error, recopilación de información de configuración, cambio de la configuración de productos, instalación de nuevas versiones de software o nuevos componentes o la modificación de procesos.
- Acepta trabajar con nosotros para planificar el uso de los servicios según el servicio adquirido.
- Acepta notificarnos sobre cualquier cambio realizado en los contactos designados de su Solicitud de servicio.
- Usted es responsable de hacer una copia de seguridad de todos sus datos y de reconstruir los archivos perdidos o alterados en caso de errores catastróficos. Usted también es responsable de la implementación de los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y la seguridad de su software y sus datos.
- Acepta, cuando sea posible, responder a encuestas de satisfacción del cliente que le proporcionemos de vez en cuando en relación a los servicios.
- Usted es responsable de cualquier gasto de viaje o manutención generado por empleados o contratistas.
- Su recurso de prestación de servicios le puede pedir que cumpla con otras responsabilidades específicas del servicio que ha adquirido.
- Cuando use los servicios en la nube como parte de este soporte, debe comprar o tener una suscripción existente o plan de datos para el servicio online correspondiente.
- Usted acepta que enviará las solicitudes de servicios proactivos y de servicios y soluciones mejoradas, junto con cualquier información necesaria o correspondiente, en un plazo máximo de 60 días antes de la fecha de vencimiento de la Solicitud de servicio correspondiente.
- Acepta proporcionar a nuestro equipo de prestación de servicio que se requiere que esté en el lugar el acceso razonable al teléfono e Internet de alta velocidad y el acceso a sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico, según corresponda.
