



Microsoft México, S. de R.L. de C.V. Tel. 5255 52672000
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7 www.microsoft.com
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

“Descripción del Servicio de Soporte Unificado”

**PROPUESTA DE
MICROSOFT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**

Contents

SERVICIOS DE SOPORTE UNIFICADO	3
1. Descripción de servicios	5
1.1 Servicios preventivos	5
a) Servicios de planificación.....	5
b) Servicios de implementación	5
c) Servicios de mantenimiento	6
d) Servicios de optimización	8
e) Servicios de formación	9
1.2 Servicios reactivos	11
a) Soporte de asesoramiento (Soporte Unificado Base):.....	12
b) Soporte Técnico para la Solución de Problemas	12
c) Gestión de soporte reactivo	14
d) Análisis de problemas raíz:.....	14
e) Complemento de gestión de soporte reactivo:.....	15
f) Administración de prestación de servicios	15
1.3. Servicios Preventivos y soluciones Mejoradas (Soporte Respuesta Mejorada Unificada, Soporte Respuesta Rápida, Gestión de Eventos de Azure)	17
a) Ingeniería designada mejorada (Soporte Preventivo)	18
b) Ingeniería Designada Mejorada Reactiva (REDE) (Soporte Preventivo):.....	19
c) Soporte Respuesta mejorada unificada.....	21
d) Soporte Respuesta rápida.....	24
e) Gestión de eventos de Azure.....	25
f) Office 365 Ingeniería directa.....	28
g) Soporte de desarrollador	28
h) Ingeniería directa GitHub.....	28
i) Soporte para soluciones esenciales.....	28
j) Ingeniería directa Azure.....	29
k) Soluciones mejoradas de ciberseguridad.....	29
2. Términos y condiciones adicionales	38
3. Responsabilidades de la Dependencia o Entidad	40



4. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE 42

5. ADENDUM DE PROTECCIÓN DE DATOS 53

El presente escrito contiene la descripción y documentos relacionados con la oferta de Soporte Unificado, para sustituir las menciones previas referentes exclusivamente a Soporte Premier incluido en el "Anexo 5. Escrito Libre de Descripción y Especificaciones de Bienes y/o Servicios".

Servicios de Soporte Unificado

La propuesta incluye las siguientes ofertas de Soporte:

- Soporte Unificado

Los Servicios de soporte Microsoft Soporte Unificado (servicios de soporte) son un conjunto de servicios de soporte integral que incluyen:

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

Para mayor información consultar la Descripción de Servicios www.microsoft.com/unified-support-services-description

Componentes de Soporte Unificado

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 adicional en caso de ser requerido por la Dependencia o Entidad como se describe a continuación.

Elemento	Descripción
Paquete Soporte Unificado Base	Una combinación de servicios de administración preventivos, reactivos y de prestación que ofrecen soporte para todos los productos de Microsoft o Servicios Online que la Dependencia o Entidad esté usando. Parte de su Paquete base incluye una Asignación flexible* o Flex Allowance para añadir servicios preventivos, servicios mejorados y



	servicios de soluciones y/o servicios preventivos personalizados a su Paquete base. El Paquete base incluye los servicios que se señalan con una "✓" en la sección de Descripción de Servicios.
Servicios y Soluciones Mejoradas	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 la sección de Descripción de Servicios.

** Flex Allowance es un programa de soporte de valor agregado que permite a la institución contratante de Soporte Unificado Enterprise (Soporte Adicional), utilizar unidades de Flex Allowance por año, las cuales pueden ser aplicadas para adquirir productos o servicios de soporte adicional de valor agregado, previamente seleccionados por la institución contratante en conjunto con su Gerente de Cuenta de Éxito asignado, entre un catálogo disponible de productos o servicios de Soporte Preventivo, Enhanced Services y Solutions, Créditos Preventivos o Paquetes de Revisión Preventivos.

La determinación del número de unidades disponibles de Flex Allowance que corresponden a la contratación específica depende del monto del contrato base de Soporte Unificado; y para efectos de cálculo cada unidad se considera a un valor comercial de \$135.00 USD más IVA. La base de Soporte Unificado es calculada con base en el valor de licenciamiento contratado en el Enterprise Agreement/Enterprise Agreement Subscription correspondiente, de acuerdo con los tabuladores publicados en: <https://www.microsoft.com/en-us/unifiedsupport/details>.

*** Cada conjunto de unidades de Flex Allowance debe ser utilizado exclusivamente dentro del periodo anual a que corresponda. Si la institución contratante opta por el derecho de utilizar unidades de Flex Allowance, debe aplicar el total de unidades asignadas a la contratación. Por lo anterior, es posible que existan unidades aplicadas de manera parcial que puedan resultar en pequeñas diferencias entre la expresión de unidades de Flex Allowance en números enteros y el monto efectivo abonado contra el costo del paquete de soporte adicional que corresponda. Si se efectúa un redondeo, será a favor de la institución contratante.

Las unidades de Flex Allowance: (i) no pueden ser acumuladas para años o contrataciones posteriores; (ii) no son transferibles de ninguna manera; (iii) no pueden ser renunciadas para ser convertibles en dinero y/o aplicadas para la contratación de otros productos o servicios, y/o aplicadas en forma de descuentos; (iv) si no se utilizan dentro de la anualidad que corresponda, serán pérdidas y no serán acumulables, reembolsables o compensables de ninguna manera.



1. 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 mediante una petición adicional.

1.1 Servicios preventivos

Los servicios preventivos 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 preventivos que siguen están disponibles tal y como se definen a continuación o como se detallan en su Solicitud de servicios. Es posible que la entrega in situ no esté disponible para todos los servicios y en todas las zonas geográficas. La entrega será remota a menos que se acuerde lo contrario por escrito y por una tarifa adicional o a menos que se venda expresamente como servicio in situ.

a) 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 (Soporte Preventivo)

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.

b) 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

Tipos de servicios de implementación	Planificación
Servicios de incorporación	+

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

Servicios de incorporación (Soporte Preventivo): 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.

c) 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:

Tipos de servicios de mantenimiento	Planificación
Evaluación a petición	✓
Programa de evaluación	+
Evaluación sin conexión	+
Supervisión proactiva	+
Programas de operaciones proactivos (POP)	+
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 (Soporte Unificado Base): 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. 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 (Soporte Preventivo): 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 (Soporte Preventivo): 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 preventiva (Soporte Preventivo): 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 preventivos (POP) (Soporte Preventivo): 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) (Soporte Preventivo): 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.

d) **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 (Soporte Preventivo): 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 (Soporte Preventivo): 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 (Soporte Preventivo): 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 (Soporte Preventivo): 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.

e) 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	Planificación
Formación a demanda	✓
Emisiones por Internet	✓

Tipos de servicios de educación	Planificación
Charlas	+
Talleres	+

✓ - Incluidos como parte de su Paquete base.
 + - Servicios adicionales que se pueden comprar.

Formación a demanda (Soporte Unificado Base): 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 (Soporte Unificado Base): 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 (Soporte Preventivo): 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 (Soporte Preventivo): 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.

f) **Servicios preventivos adicionales**

Tipos de servicios preventivos adicionales	Planificación
Servicios preventivos personalizados (servicios de mantenimiento, optimización y formación)	+
Asesor de tecnología de soporte	+
Acelerador preventivo	+
Ingeniería designada	+

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

Servicios preventivos personalizados (Soporte Preventivo): 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) (Soporte Preventivo): 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 preventivo (Soporte Preventivo): 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.

Ingeniería designada (Designated Engineering, DE) (Soporte Preventivo): Las soluciones seleccionadas y orientadas a los resultados, basadas en prácticas y principios recomendados por Microsoft, que ayudan a acelerar su obtención de resultados. Un experto trabajará estrechamente con su equipo para proporcionar una guía técnica profunda y aprovechar a otros expertos de Microsoft cuando sea necesario, para ayudar con la implementación y/u optimización de sus soluciones de Microsoft. Incluye servicios que abarcan desde la evaluación y la planificación hasta la mejora de las habilidades y el diseño, la configuración y la implementación.

Otros preventivos	Planificación
Créditos preventivos	+

Créditos preventivos (Soporte Preventivo): El valor de los servicios intercambiables está representando en créditos en su Solicitud de servicios. Los créditos preventivos 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.

1.2 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 según sea necesario para productos y servicios

online actualmente compatibles, excepto que se indique lo contrario en su Solicitud de servicio. Toda la asistencia reactiva se proporciona de forma remota.

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

✓ - Incluidos como parte del Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

- a) **Soporte de asesoramiento (Soporte Unificado Base):** 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 ayudarlo a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas técnicos habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios de arquitectura, desarrollo y personalización de soluciones están fuera del alcance de estos Servicios de asesoramiento.
- b) **Soporte Técnico para la Solución de Problemas (Soporte Unificado Base):** 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. Las solicitudes de soporte de servicios y productos, no cubiertos por el portal de soporte de servicios online correspondiente, se gestionan desde el portal en línea de Microsoft Services. Las definiciones de gravedad y los tiempos de respuesta inicial estimados de Microsoft se detallan en las tablas de respuesta a incidencias a continuación. El término "Respuesta a la primera llamada" se define como el contacto inicial no automatizado por teléfono o correo electrónico. 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

Respuesta ante incidentes:

Actividad	Descripción	Alcance	Nivel del servicio	Respuesta esperada del Cliente
Gravedad 1	Inactividad crítica del sistema de la Dependencia o Entidad: El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica. Necesita atención inmediata	Soporte Unificado Base	<p>Respuesta a la primera llamada en una hora o menos</p> <p>Escalamiento a los equipos de producto MICROSOFT</p> <p>Componentes de Azure - Respuesta a la primera llamada en 15 minutos * o menos</p>	<p>Notificación a sus Directivos superiores, según lo solicitemos.</p> <p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo de ambas partes las 24 horas del día.</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet (portal de soporte, correo y/o consola de Soporte Unificado)</p>
Gravedad A	Impacto de negocio crítico Pérdida o degradación del servicio significativo Necesita atención en la primera hora	Soporte Unificado Base	Respuesta a la primera llamada en una hora o menos.	<p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo de ambas partes las 24 horas del día</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet (portal de soporte, correo y/o consola de Soporte Unificado)</p>
Gravedad B	Impacto empresarial moderado Pérdida o degradación moderada de los servicios, sin que detenga la operación de la Dependencia o Entidad	Soporte Unificado Base	<p>Respuesta a la primera llamada en 2 horas o menos.</p> <p>Trabajo solo durante las horas laborables</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para equiparlo con el trabajo de Microsoft</p> <p>Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas laborables</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>



				(portal de soporte, correo y/o consola de Soporte Unificado)
Gravedad C	Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios.	Soporte Unificado Base	Respuesta a la primera llamada en 4 horas o menos. Trabajo solo durante las horas laborables	Información de contacto precisa del responsable del caso. Respuesta en 24 horas. Comunicación por teléfono o por Internet (portal de soporte, correo y/o consola de Soporte Unificado)

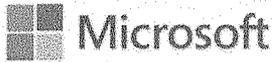
¹ El tiempo de respuesta indicado para sus componentes de Azure no cubre Azure StorSimple, GitHub AE, Servicios de comunicación de Azure ni Gestión de facturación y suscripción.

- c) **Gestión de soporte reactivo (Soporte Unificado Base):** 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.

- d) **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.

- e) **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.
- f) **Administración de prestación de servicios:** La Administración de prestación de servicios (SDM, por sus siglas en inglés) se incluye en sus servicios de soporte unificado base, 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	✓
Orientación de actualizaciones de productos, servicios y seguridad de Microsoft	✓
Desarrollo y gestión de programas	✓
Incorporación de soporte de empresa unificado	✓
Programa de éxito en la nube	+
Arquitecto de soluciones en la nube Defensor de desarrolladores	✓ 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 comprar.

✓¹ - Servicios adicionales que Microsoft puede proporcionar.



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

Orientación de actualizaciones de productos, servicios y seguridad de Microsoft (Soporte Unificado Base) 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 (Soporte Unificado Base) 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.

Incorporación de Soporte unificado (Soporte Unificado Base): Actividades para apoyar su inicio en Soporte unificado, 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 unificado.

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.

Arquitecto de soluciones en la nube Defensor de desarrolladores (Soporte Unificado Base) 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 (Soporte Unificado Base) 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. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft. Estos recursos operarán de forma remota o de forma presencial en su ubicación. Si se entrega in situ, se aplicarán las siguientes restricciones.

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.

1.3. Servicios Preventivos y soluciones Mejoradas (Soporte Respuesta Mejorada Unificada, Soporte Respuesta Rápida, Gestión de Eventos de Azure)

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

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

Servicio	Planificación
Ingeniería designada mejorada	+
Respuesta mejorada unificada	+
Respuesta rápida	+
Gestión de eventos de Azure	+
Servicio	Planificación
O365 Ingeniería directa	+
Soporte de desarrollador	+1
Ingeniería directa GitHub	+
Soporte para soluciones esenciales	+
Ingeniería directa Azure	+
Servicios de soporte de ciberseguridad	+

+ - Servicios adicionales que se pueden adquirir.

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

a) Ingeniería designada mejorada (Soporte Preventivo)

Ingeniería designada mejorada (Enhanced Designated Engineering, EDE): Un servicio personalizado que proporciona un compromiso técnico profundo y continuo para clientes con escenarios complejos. Esta oferta está diseñada para adaptarse a las necesidades y resultados del cliente proporcionando un ingeniero designado que desarrollará un profundo conocimiento del entorno o solución del cliente y apoyará los objetivos comerciales del cliente, incluidos, entre otros, la optimización, adopción o compatibilidad de la carga de trabajo. Los servicios EDE se pueden adquirir como ofertas definidas previamente o como un bloque de horas personalizado que se puede utilizar para prestar servicios preventivos agrupados.

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

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

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 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 EDE, 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.



El cliente de múltiples países debe asignar el EDE a la ubicación en la contratación antes de la planificación de la entrega del servicio.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio

- Debe tener un contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft actual que admita su solicitud de servicios EDE. Si su contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft vence o se termina, el servicio EDE finalizará en la misma fecha.
- Los servicios EDE están disponibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30) hora local, excluidos festivos y fines de semana.
- Los servicios EDE dan soporte a las tecnologías y los productos específicos de Microsoft que usted ha seleccionado y enumerado en su Solicitud de servicio.
- Los servicios EDE se prestan en una única ubicación, en la ubicación de soporte designada que está determinada en su Solicitud de servicio.
- Los servicios EDE se prestan de forma remota a menos que se acuerde lo contrario por escrito con antelación. Cuando ambas partes acuerden visitas no prepagadas a las instalaciones, le facturaremos también los gastos de desplazamiento y dietas razonables.

b) Ingeniería Designada Mejorada Reactiva (REDE) (Soporte Preventivo):

Una colaboración técnica profunda y continúa centrada en la resolución acelerada de incidentes de soporte reactivo alineados con los productos y servicios en línea específicos de Microsoft seleccionados por usted y nombrados en su Solicitud de servicio. Los servicios de REDE serán proporcionados por un ingeniero designado que desarrollará un profundo conocimiento del uso que usted haga de los productos y servicios en línea de Microsoft dentro de su entorno. Las horas de servicio de DSE se deducen del total de horas adquirido a medida que se utilizan y prestan.

Áreas de interés de los servicios de REDE:

- Lleve a cabo una reunión inicial para debatir las prioridades y recomendaciones. Los resultados de esta reunión se documentarán en su plan de prestación de servicios.
- Participar en la resolución de incidentes de soporte de Gravedad 1 y Gravedad A.
- A petición suya, participar en la resolución de otros incidentes de soporte de gravedad.
- Trabajar en colaboración con sus recursos de Administración de Prestación de Servicios y Administración de Soporte Reactivo, así como con cualquier otro recurso de Microsoft involucrado en sus actividades de soporte de incidentes, para facilitar la resolución y planificación de incidentes de soporte reactivo eficiente y eficaz para la prevención de incidentes futuros.

- Servicios reactivos
 - Desarrollar y mantener un conocimiento profundo de su uso de nuestros productos y servicios en línea en su entorno e incorporar ese conocimiento en sus actividades relacionadas con la resolución de incidentes.
 - Proporcionar a los ingenieros de soporte técnico de Microsoft información sobre el uso de nuestros productos y servicios en línea dentro de su entorno.
 - Proporcionar experiencia avanzada en solución de problemas y depuración para facilitar la resolución rápida de incidentes de soporte.
 - Cuando esté disponible para los productos de Microsoft y servicios online implicados, realizar el análisis de la causa raíz de los incidentes críticos de impacto empresarial y proporcionamos recomendaciones sobre cómo se pueden mitigar problemas similares en el futuro.
 - Además, el ingeniero de REDE puede incorporar recursos técnicos adicionales según sea necesario.
- Servicios preventivos
 - Documentar y compartir con usted recomendaciones sobre el uso de servicios de soporte preventivos (p. ej., revisiones de compatibilidad, revisiones de salud, talleres y programas de evaluación de riesgos) para identificar oportunidades para mejorar el tiempo de actividad y mitigar las interrupciones en las funciones comerciales críticas.
 - A petición suya, el ingeniero de REDE puede realizar servicios preventivos acordados.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio

- Usted debe ejecutar y mantener un acuerdo para el soporte unificado de Microsoft para que podamos proporcionarle los servicios de REDE. Si su contrato de servicios de soporte unificado de Microsoft vence o se termina, el servicio de REDE finalizará en la misma fecha.
- El ingeniero de REDE se asigna además del recurso de resolución técnica de Microsoft responsable de la resolución de incidencias de soporte.
- Los servicios de REDE están disponibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30) hora local, excluidos festivos y fines de semana.
- Los servicios de REDE se entregan en el/los lugar(es) de soporte designado(s) donde dichos servicios se compran según se identifica en su Solicitud de servicio.



- Los servicios de REDE se prestan de forma remota a menos que se acuerde lo contrario por escrito con antelación. Cuando ambas partes acuerden visitas no prepagadas a las instalaciones, le facturaremos también los gastos de desplazamiento y dietas razonables.
- Los servicios REDE no modifican los tiempos de respuesta ante incidentes de soporte reactivo que son aplicables a través de otras ofertas de soporte de Microsoft a las que tiene derecho.

Sus responsabilidades

La optimización de los beneficios de sus servicios de REDE depende de que usted cumpla con las siguientes responsabilidades. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades puede dar lugar a retrasos en el servicio o puede perjudicar a nuestra capacidad de prestar los servicios.

- Proporcionará al ingeniero de REDE orientación, formación, documentación y otras comunicaciones según sea necesario para facilitar un conocimiento profundo de su uso de nuestros productos y servicios en línea dentro de su entorno.
- Debe iniciar solicitudes de incidentes de soporte y participar activamente con nosotros en el diagnóstico y resolución de incidentes de soporte.
- Debe actuar como administrador de su entorno.
- Debe proporcionar información de resolución de problemas previa solicitud (por ejemplo, archivos de registro de depuración y rastreo).

c) Soporte Respuesta mejorada unificada

Respuesta mejorada unificada: La respuesta mejorada unificada (UER) proporciona soporte reactivo acelerado para sus productos y servicios en la nube con un enrutamiento más rápido para todos los incidentes de situaciones críticas ("crit sits") y asignando recursos del equipo de gestión de incidentes mejorada designado para usted para una mejor gestión reactiva de incidentes. Los Clientes pueden adquirir la respuesta mejorada unificada además de su contrato de soporte básico Enterprise unificado o añadirla en cualquier momento durante el periodo de vigencia de un contrato de soporte básico activo Enterprise unificado.

Para recibir soporte UER para sus productos y servicios en la nube de Microsoft, debe enviar un incidente por teléfono o a través de la web. Si se abre en Gravedad 1 o Gravedad A, sus solicitudes de Soporte técnico para la Resolución de problemas se enrutarán automáticamente con el tiempo de respuesta mejorado y su equipo de Gestión mejorada de incidentes se asignará automáticamente para la gestión de incidentes.

Gestión mejorada de incidentes: El servicio de Gestión mejorada de incidentes está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año para todas las solicitudes de Soporte técnico para la Resolución de problemas de Gravedad 1 o Gravedad A. A los clientes se les asigna un grupo designado de recursos con



conocimiento de los objetivos comerciales y el entorno del cliente. Estos recursos se asignan además de los recursos de resolución técnica y son responsables de supervisar todos los incidentes de soporte de situaciones críticas para impulsar una resolución oportuna y una entrega de soporte de alta calidad. Puede ponerse en contacto directamente con el equipo de Gestión mejorada de incidentes designado para el cliente por correo electrónico las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y garantizará el progreso técnico continuo proporcionándole actualizaciones de estado y escalamiento frecuentes y un plan de acción.

Para cualquier incidente de Gravedad 1, un miembro del equipo de Gestión mejorada de incidentes también proporcionará una revisión de gestión del incidente con el cliente, el Gestor de cuentas de éxito del Cliente y otros miembros de su equipo de cuenta con el objetivo de fortalecer su negocio y evitar futuras interrupciones y problemas. Durante la reunión, el equipo de Gestión mejorada de incidentes proporcionará una descripción general de la respuesta a incidentes, incluidos los éxitos y las áreas de mejora, y trabajará con su Gestor de cuentas de éxito del cliente (CSAM) en recomendaciones para la corrección, para reducir proactivamente los casos futuros y fortalecer sus soluciones.

El análisis de causa raíz (RCA) solo está disponible para determinadas tecnologías de Microsoft y puede incurrir en un cargo adicional. El RCA no es un servicio incluido en la respuesta mejorada unificada, pero puede solicitarse a los miembros de su equipo de CSAM o de Gestión mejorada de incidentes durante el incidente. Un miembro del equipo de Gestión mejorada de incidentes le informará si hay disponible un RCA durante el incidente para la tecnología de Microsoft afectada, si se incurrirá en un cargo adicional al realizar el RCA y trabajar con su CSAM para iniciar un RCA si está disponible y el cliente lo solicita explícitamente antes del cierre del incidente. Será responsable de trabajar con el equipo de Microsoft para proporcionar materiales como archivos de registro, seguimientos de red u otro resultado de diagnóstico necesario para completar el RCA.

Para que el equipo de Gestión mejorada de incidentes tenga conocimientos básicos de sus objetivos y entorno, debe proporcionar documentación si se solicita y participar en actividades de incorporación durante los primeros 60 días del plazo del contrato.

Estos recursos trabajarán de forma remota. El servicio de Gestión mejorada de incidentes se ofrece en inglés, chino y japonés. Esta oferta no permite la prestación de servicios de Gestión mejorada de incidentes por región restringida, ciudadanía requerida o recursos de entrega autorizados.

Los servicios reactivos de UER ayudan a resolver problemas en el entorno de Microsoft y normalmente se utilizan a demanda. Los servicios reactivos proporcionados se incluyen según sea necesario para productos y servicios online actualmente compatibles, excepto que se indique lo contrario en su Solicitud de servicio. Toda la asistencia reactiva se proporciona de forma remota. Además de los servicios reactivos necesarios, se incluye una cantidad establecida de horas para la gestión de soporte reactivo y la gestión de prestación de servicios para su equipo de Gestión mejorada de incidentes y CSAM para ofrecer las actividades de incorporación, las reuniones trimestrales con su equipo de Gestión mejorada de incidentes y las revisiones posteriores al incidente de Gravedad 1. Las reuniones adicionales o más frecuentes están disponibles a petición y previo contrato de



Microsoft cuando haya recursos disponibles si decide adquirir horas adicionales más allá de las incluidas para proporcionar la gestión de soporte reactivo y la gestión de prestación de servicios adicionales por parte de su equipo de Gestión mejorada de incidentes y el Gestor de Cuentas de Éxito del Cliente.

Actividad	Descripción	Alcance	Nivel del servicio	Respuesta esperada del Cliente
Gravedad 1	Inactividad crítica del sistema de la Dependencia o Entidad: El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica. Necesita atención inmediata	Soporte Respuesta Mejorada Unificada	Componentes de Azure ¹ - Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos Todos los demás productos y servicios: respuesta a la primera llamada en 30 minutos o menos Gestor de incidentes sénior asignado automáticamente Trabajo continuo las 24 horas del día Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft de así requerirse	Notificación a sus Directivos superiores, según lo solicitemos Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo de ambas partes las 24 horas del día. Comunicación por teléfono o por Internet (portal de soporte, correo y/o consola de Soporte Unificado)
Gravedad A	Impacto de negocio crítico Pérdida o degradación del servicio significativo Necesita atención en la primera hora	Soporte Respuesta Mejorada Unificada	Respuesta a la primera llamada en 30 minutos o menos Gerente de incidentes sénior asignado automáticamente	Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo de ambas partes las 24 horas del día Comunicación por teléfono o por Internet (portal de soporte,



				correo y/o consola de Soporte Unificado)
--	--	--	--	--

* El tiempo de respuesta indicado para los componentes Azure no cubre US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Servicios de medios de Azure, Azure Stack, base de pruebas para M365, Microsoft Mesh o Universal Print.

d) Soporte 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 colaboración en 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 los ingenieros de soporte de Respuesta rápida con experiencia en servicios en la nube. 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. La Respuesta rápida no cubre Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, 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.

Actividad	Descripción	Alcance	Nivel del servicio	Respuesta esperada del Cliente
Gravedad 1	Inactividad crítica del sistema de la Dependencia o Entidad: El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica. Necesita atención en 15 minutos	Soporte Respuesta Rápida	<p>Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos</p> <p>Esfuerzo continuo en régimen de 24x7*</p> <p>Acceso a especialistas con experiencia de Microsoft</p> <p>Rápido escalamiento a los equipos de operaciones de servicio en la nube de Microsoft</p>	<p>Notificación a sus Directivos superiores, según lo solicitemos</p> <p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo de ambas partes las 24 horas del día.</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet (portal de soporte, correo y/o consola de Soporte Unificado)</p>
Gravedad A	Impacto de negocio crítico Pérdida o degradación del servicio significativo Necesita atención en la primera hora	Soporte Respuesta Rápida	<p>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario por Microsoft</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo de ambas partes las 24 horas del día</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet (portal de soporte, correo y/o consola de Soporte Unificado)</p>

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

e) Gestión de eventos de Azure

Gestión de eventos de Microsoft Azure (Azure Event Management, "AEM"): La AEM proporciona un soporte preventivo y reactivo mejorado durante los eventos comerciales críticos planificados de los clientes.

Antes del intervalo de eventos definido, el equipo de AEM realizará una evaluación del evento y la solución dentro del alcance, proporcionará recomendaciones para mitigar cualquier riesgo identificado y estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante el período de cobertura de eventos definido.



Consideramos que un evento comercial crítico dentro del alcance es un momento en el que el cliente espera una actividad que representa un riesgo/impacto importante para el cliente, lo que requiere mayores niveles de disponibilidad y rendimiento del servicio.

Ejemplos de eventos empresariales críticos:

- Carga alta predecible en una solución existente
- Implementación de una nueva función en una solución Azure existente
- Implementación de una nueva solución en Azure
- Migración de un proveedor local u otro proveedor de nube a Azure

La AEM admite eventos críticos comerciales que utilizan servicios básicos de Microsoft Azure. Cada evento cubre una única solución de Azure, si hay varias soluciones de Azure que requieren soporte, entonces el cliente debe comprar eventos adicionales. Una solución de Azure se define como un conjunto de suscripciones de Azure y recursos de Azure que se conectan a un resultado comercial común para proporcionar a los clientes productos o servicios. AEM evaluará la solución del cliente durante el periodo de evaluación previo al evento y comunicará los riesgos identificados por escrito al cliente.

Como parte de las actividades previas al evento, AEM deberá:

- Evaluar y familiarizarse con su solución.
- Identifica posibles problemas y riesgos que afectan al tiempo de actividad y estabilidad.
- Realizar revisiones de capacidad y resiliencia en la plataforma Azure.

AEM proporcionará documentación por escrito de los resultados de su evaluación, incluidas acciones para mitigar los posibles riesgos que afectan al tiempo de actividad y la estabilidad.

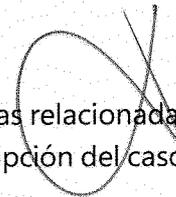
Los eventos comerciales críticos pueden recibir hasta cinco (5) días naturales de cobertura de eventos consecutiva; los clientes pueden elegir comprar tantos eventos comerciales críticos como sea necesario para ejecutarse consecutivamente y cubrir toda la duración de la demanda anticipada si es más de cinco (5) días naturales consecutivos.

La gestión de eventos de Azure oferta está sujeta a la disponibilidad de recursos, consulte a su gestor de cuentas de éxito del cliente para conocer los detalles de disponibilidad. El soporte no se entregará excepto en el caso de eventos comerciales críticos que se hayan programado con antelación y confirmado por escrito al menos 6 semanas naturales antes del inicio del evento, a menos que Microsoft lo acepte. Microsoft puede, a su discreción, reducir el alcance de la evaluación previa al evento, si decide aceptar un evento con menos aviso. AEM está

sujeto a cancelación si el cliente no puede proporcionar los recursos o respuestas adecuados durante la prestación del servicio AEM.

AEM solo está disponible para clientes que tienen soluciones en Azure Public Cloud. AEM no está disponible para clientes que tengan entornos de nube soberana o gubernamental de Azure. La entrega de AEM solo está disponible en inglés y no ofrece servicios de asistencia en el idioma local.

Para las soluciones en la nube de Azure, durante el evento, las solicitudes de servicio de incidencias relacionadas con el evento deben plantearse a través del portal de Microsoft Azure, incluido el AEM en la descripción del caso.



Actividad	Descripción	Alcance	Nivel del servicio	Respuesta esperada del Cliente
Gravedad 1	Inactividad crítica del sistema de la Dependencia o Entidad: El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica. Necesita atención inmediata	Gestión de eventos de Azure (Azure Event Management)	<p>Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos y remisión rápida dentro de Microsoft</p> <p>Recurso de situación crítica asignado en 30 minutos o menos. Esfuerzo continuo en régimen de 24x7</p> <p>Acceso a especialistas experimentados de Microsoft y escalado rápido dentro de los equipos de producto de Microsoft</p>	<p>Notificación a sus Directivos superiores, según lo solicitemos</p> <p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo de ambas partes las 24 horas del día.</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet (portal de soporte, correo y/o consola de Soporte Unificado)</p>
Gravedad A	Impacto de negocio crítico Pérdida o degradación del servicio significativo Necesita atención en la primera hora	Gestión de eventos de Azure (Azure Event Management)	<p>Colaboración de los ingenieros de soporte que conocen la configuración de su solución. Cuando proceda, esos ingenieros pueden ayudar y agilizar el</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo de ambas partes las 24 horas del día</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet (portal de soporte, correo y/o consola de Soporte Unificado)</p>



			proceso de gestión de incidentes*	
--	--	--	-----------------------------------	--

**Los servicios de Soporte de AEM solo están disponibles en inglés.*

Microsoft proporcionará un resumen posterior al evento de cualquier caso abierto durante la ventana de soporte reactivo y se asegurará de que estos casos se resuelvan.

f) 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.

g) Soporte de desarrollador

Soporte de desarrollador: proporciona un soporte preventivo 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.

h) Ingeniería directa GitHub

Ingeniería directa GitHub: Proporciona a los clientes acceso prioritario a un equipo de asistencia de GitHub designado y a un ingeniero de fiabilidad del cliente (Customer Reliability Engineer, CRE) de GitHub. Además, las revisiones trimestrales, incluida la orientación proactiva basada en controles de salud y análisis de tickets, forman parte de la oferta de Ingeniería directa GitHub.

i) 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 (SfMC) 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. Debe tener un contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft actual que admita su solicitud de servicios SfMC. Si su contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft vence o se termina, el servicio SfMC finalizará en la misma fecha.

j) Ingeniería directa Azure

Ingeniería directa Azure: Ingeniería directa Azure (AED) proporciona un soporte mejorado para las cargas de trabajo básicas del entorno de producción de Microsoft Azure de su cliente, que incluye acceso prioritario directamente al equipo de ingeniería de Servicios de Azure.

El objetivo de AED es acelerar el tiempo de obtención de valor del cliente para los servicios de Azure inscritos a través de la presencia del ADE en la organización de ingeniería central, un sólido conjunto de habilidades técnicas y un profundo conocimiento del cliente. Esto permite a AED defender al cliente dentro de ingeniería y ofrecer una experiencia personalizada para satisfacer mejor sus necesidades comerciales técnicas.

Este servicio de soporte mejorado estará disponible solo para los ID de recursos asociados con la(s) suscripción(es) inscritas, tal como se describe y define en un Anexo al que se hace referencia en su Solicitud de servicios en el momento de la ejecución. Debe tener un contrato de servicios de soporte unificado de Microsoft en vigor que admita su solicitud de servicios AED. Si su contrato de servicios de soporte unificado de Microsoft vence o se rescinde, el servicio ADE finalizará en la misma fecha.

k) Soluciones mejoradas de ciberseguridad

Soluciones mejoradas de ciberseguridad proporciona asistencia especializada relacionada con la ciberseguridad en escenarios reactivos y preventivos ("Servicios de soporte 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. Se pueden proporcionar detalles adicionales relacionados con los Servicios de soporte de ciberseguridad a través de su Gestor de cuentas de éxito del cliente (CSAM).

Los Servicios de soporte de ciberseguridad pueden adquirirse como una o más de las ofertas predefinidas a continuación. Cuando se vende como un bloque de horas como parte de una oferta predefinida, las horas de los Servicios de soporte de ciberseguridad se deducen del total de horas compradas a medida que se utilizan y entregan.

Los Servicios de soporte de ciberseguridad se identifican como preventivos o reactivos.

Independientemente de cómo se adquieran las Soluciones de soporte de ciberseguridad, 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 Unified de Microsoft actual que admita su solicitud de Servicios de soporte de ciberseguridad. Si su contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft vence o se termina, los Servicios de soporte de ciberseguridad finalizarán en la misma fecha.
- Todos los Servicios de soporte de ciberseguridad tienen una duración mínima de cinco (5) días, con la excepción de "Ejercicio de respuesta y crisis de seguridad del taller", que es de tres (3) días y "Respuesta a incidentes de ciberseguridad remota de 1 día", que es un servicio de un día y 32 horas. Es posible que se requieran días adicionales para completar el compromiso. Microsoft trabajará con el cliente para determinar los días adicionales necesarios, que se adquirirán en cantidades de cinco (5) días (ocho (8) horas por día).
- Los Servicios de soporte de ciberseguridad están disponibles durante el horario laboral (definido como de 08:00 a 17:00, excepto festivos y fines de semana).
- Los Servicios de soporte de ciberseguridad dan soporte a las tecnologías y los productos específicos de Microsoft que usted ha seleccionado y enumerado en su Solicitud de servicio.
- Los Servicios de soporte de ciberseguridad se prestan en una única ubicación, en la ubicación de soporte designada que está determinada en su Solicitud de servicio.
- Los Servicios de soporte de ciberseguridad se prestan de forma remota a menos que se venda en las instalaciones o se acuerde lo contrario por escrito con antelación. Cuando ambas partes acuerden visitas no prepagadas a las instalaciones, le facturaremos también los gastos de desplazamiento y dietas razonables.
- Los Servicios de soporte de ciberseguridad solo se ofrecen en inglés.
- Microsoft se basa en la capacidad de examinar los terminales del Cliente para detectar la presencia de actividad adversaria utilizando las herramientas descritas a continuación (incluidos los sistemas de propiedad exclusiva de Microsoft). La capacidad de Microsoft para alcanzar los objetivos del cliente depende de que el cliente implemente estas herramientas de forma adecuada y completa. La necesidad de herramientas adicionales puede estar dictada por la información descubierta durante la colaboración.

Un equipo de recursos de soporte técnico de Microsoft le prestará los Servicios de soporte de ciberseguridad, que pueden incluir:

- Su Gestor de cuentas de soporte técnico unificado al Cliente ("CSAM");
- Un equipo de expertos en seguridad de Microsoft ("Ingenieros") con un profundo conocimiento de ciberseguridad y respuesta ante incidentes; y
- Ingenieros especializados del Cliente de Microsoft en circunstancias atenuantes, donde pueden ser necesarios conjuntos de habilidades específicas.

Cómo participar:

- Para escenarios reactivos:

- o Abra un caso de soporte reactivo a través de portales web o por teléfono, indicando un posible incidente de seguridad
- o Se realizará una investigación inicial y, si es necesario, se puede recomendar una investigación completa del entorno.
- o Microsoft utilizará diferentes estrategias y metodologías para completar los servicios reactivos dependiendo de la naturaleza del incidente. Microsoft consultará con el Cliente al inicio de la investigación para identificar los objetivos iniciales y, posteriormente, periódicamente durante todo el contrato para debatir las actualizaciones de esos objetivos y otras decisiones de investigación. El Cliente tomará cualquier decisión importante sobre la estrategia de investigación. Los servicios reactivos de Microsoft pueden incluir la realización por parte de Microsoft de las actividades identificadas en la siguiente tabla; sin embargo, el Cliente reconoce y acepta que, al proporcionar los servicios reactivos, Microsoft puede modificar su enfoque según corresponda para ayudar al Cliente a investigar un posible incidente de seguridad:

Servicio	Alcance de alto nivel ("Áreas dentro del alcance")
Incidente de ciberseguridad Respuesta	<p>Investigación remota y reactiva de entornos Windows locales tras un incidente de seguridad. La evaluación incluye estaciones de trabajo, servidores y controladores de dominio, así como entornos Linux a la entera discreción del equipo de compromiso.</p> <p>La evaluación proporciona:</p> <ul style="list-style-type: none">• Búsqueda de amenazas y análisis forense de máquinas de interés<ul style="list-style-type: none">• Archivos sospechosos de ingeniería inversa• Inteligencia de amenazas personalizada• Evaluación de la configuración de seguridad de Active Directory• Orientación sobre los pasos de contención en escenarios de ataque activo, si procede<ul style="list-style-type: none">• También disponible como "Respuesta a incidentes de ciberseguridad remota de 1 día", que es una colaboración de un solo día con el mismo alcance y actividades con el mismo tamaño de equipo de 4 personas durante solo 8 horas. Se puede adquirir por adelantado en el retenedor.• <i>Nota: Asistencia en las instalaciones disponible si el cliente lo adquiere como "Respuesta a incidentes de ciberseguridad in situ" y en función de la disponibilidad de recursos.</i>

**Office 365 –
Incidente
Respuesta**

Investigación remota y reactiva de entornos de Office 365/Azure AD (AAD), incluido un único inquilino de O365 tras un incidente de seguridad.

La evaluación proporciona:

- Investigación de usuarios sospechosos y cuentas potencialmente comprometidas
 - Investigación de puntos de datos clave en los servicios O365
 - Evaluación de componentes de seguridad de la arquitectura O365
 - Recomendaciones de gestión de riesgos para proteger los servicios de O365
 - Perfil de amenazas personalizado de usuarios de alto riesgo
 - Orientación sobre los pasos de contención en escenarios de ataque activo, si procede
-

**Operaciones de
ciberseguridad
Servicio**

Evaluación remota y proactiva del compromiso y revisión de la postura de seguridad. La evaluación incluye estaciones de trabajo, servidores y controladores de dominio compatibles con Defender for Endpoint (MDE) y Defender for Identity (MDI).

La evaluación proporciona:

- Análisis forense limitado de máquinas de interés
 - Análisis de archivos sospechosos
 - Inteligencia de amenazas personalizada
 - Evaluación de la configuración de seguridad de Active Directory
-

**Taller – Crisis de
seguridad y
Ejercicio de
respuesta**

Taller remoto y preventivo, que proporciona una experiencia de tres (3) días en el aula interactiva para comprender las situaciones de crisis de seguridad y cómo responder en caso de un incidente de seguridad.



Resultados entregables

Para el "Taller – Ejercicio de respuesta y crisis de seguridad":

- Un cuaderno de trabajo digital del participante

Para todas las demás entregas:

- Previa solicitud, un documento de "resumen" en formato Microsoft PowerPoint, preparado por el equipo de entrega, que resume los hallazgos clave de la investigación, que puede incluir la evaluación del riesgo y/o recomendaciones para la corrección.
- Una presentación de resumen al Cliente verbalmente para comunicar los elementos descritos en el resumen.
- Si es técnicamente factible y existen datos de apoyo, un documento de calendario que identifique y documente la ubicación de los datos y archivos de apoyo relevantes analizados durante el transcurso de la contratación.

También proporcionado por "Respuesta ante incidentes de ciberseguridad" y "Servicio de operaciones de ciberseguridad":

- Un panel de Microsoft PowerBI que muestra información técnica relativa a los hallazgos, excepto en circunstancias excepcionales en las que no se puede generar por motivos técnicos.

Los resultados entregables (según se definen anteriormente) se entregarán dentro de los diez (10) días naturales posteriores a la conclusión del compromiso de Respuesta ante incidentes de ciberseguridad, a menos que el Cliente decida no aceptar los resultados entregables. La decisión del Cliente de no aceptar los resultados entregables no es culpa de Microsoft en ninguna circunstancia, y cualquier obligación de Microsoft de entregar dicho(s) resultado(s) entregable(s) expira 10 días naturales después del último día de la colaboración, a menos que Microsoft y el Cliente acuerden lo contrario mutuamente.

Servicios fuera del alcance:

Microsoft prestará los Servicios de soporte de ciberseguridad con cuidado y habilidad profesional; sin embargo, nada de lo contenido en el Contrato sirve como garantía de que los Servicios de soporte de ciberseguridad detectarán o identificarán todas las amenazas, vulnerabilidades o intrusiones de seguridad o de red, descifrarán o recuperarán datos, restaurarán operaciones o devolverán el control de los sistemas de un Cliente cuando se haya producido un acceso o control no autorizado. Cualquier área que no aparezca explícitamente en "Áreas dentro del alcance" está fuera del alcance. Las áreas fuera del alcance de los Servicios de soporte de ciberseguridad incluyen, entre otras, las siguientes:

- Análisis de equipos de redes

- Análisis completo de terminales que ejecutan sistemas operativos heredados (no compatibles)
- Compatibilidad con descifrado para archivos o hosts cifrados, incluido el suministro de descifradores personalizados
- Atribución del atacante, incluida la identidad, los motivos o el origen
- Licencias de productos (Microsoft o no Microsoft), excepto pruebas de productos, sujetas a disponibilidad
- Hardware utilizado durante el análisis
- Supervisión de seguridad constante o continua, supervisión después de que la Orden de trabajo haya concluido y/o supervisión fuera del horario laboral estándar, de 8:00 a 17:00 horas. Hora estándar del Pacífico (u otra zona horaria según se acuerde mutuamente).
- Revisión del código fuente
- Diseño de sistemas de TI técnicos y/o arquitectónicos
- Asistencia en litigios o servicios de apoyo, incluido testimonio de expertos o cualquier trabajo para cumplir con las normas probatorias de admisibilidad legal en un tribunal de justicia
- Seguridad de aplicaciones empresariales
- Gestión de proyectos individuales
- Actividades de prueba
- Descubrimiento e inventario de activos
- Preparación de documentos de RFI o RFP para iniciativas de proyectos individuales que puedan identificarse en el proceso de este compromiso
- Prestación de cualquier servicio o actividad regulados. Microsoft no cuenta con licencia ni certificación en ningún país, estado o provincia como investigador privado, asesor legal o auditor y no está siendo contratado para proporcionar servicios de investigación regulados, asesoramiento legal, servicios de asesoría de auditoría o control interno o servicios de ingeniería que requieran licencias especiales.
- Trabajo de fin de semana, a menos que lo indique y apruebe el Gestor de entrega del ingeniero

Obligaciones del Cliente:

- Proporcionar cuentas de Azure AD solo en la nube con permisos de administrador global, según sea necesario.
- Una solución operativa para implementar de forma remota las herramientas necesarias para el compromiso de respuesta ante incidentes (p. ej., SCCM, Active Directory GPO u otro).
- Despliegue de herramientas de análisis especializadas, indicadas y proporcionadas por el equipo de prestación de Servicios de soporte de ciberseguridad de Microsoft. El equipo de entrega detallará las herramientas necesarias para cada compromiso respectivo, y el Cliente (1) realizará pruebas para garantizar que las herramientas no afecten a la fiabilidad o disponibilidad de ningún dispositivo del Cliente e (2) instalará las herramientas de acuerdo con el alcance proporcionado por Microsoft.



- Los clientes deben validar de forma independiente si los Servicios de soporte ciberseguridad de Microsoft están cubiertos por su póliza de seguro, si procede.
- Si el Cliente solicita que los Servicios de soporte de ciberseguridad se presten en el entorno de producción del Cliente o con datos de producción, antes de que Microsoft trabaje en este entorno y/o con estos datos, el Cliente debe (1) proporcionar a Microsoft las instrucciones adecuadas y los recursos de supervisión del Cliente para interactuar con este entorno y/o datos y (2) asegurarse de que tiene una copia de seguridad válida del entorno y/o datos.
- Capacidad total para que los equipos de respuesta ante incidentes de seguridad realicen plenamente los procesos y procedimientos de investigación forense que emplea como parte de sus protocolos estándar, sin gravámenes creados por terceros, como otros proveedores de respuesta ante incidentes. Cualquier incumplimiento por parte del Cliente de la plena facultad de Microsoft para realizar su trabajo puede dar lugar a retrasos en el servicio o resultados inadecuados.
- Para el Ejercicio de Crisis y Respuesta de Seguridad o cualquier otro Servicio de respuesta de ciberseguridad, el Cliente acepta que cualquier material, resultado entregable o registro producido como resultado de este ejercicio se tratará como información confidencial, se utilizará únicamente para fines comerciales internos del Cliente y no se distribuirá, mostrará o transferirá de otro modo a ningún tercero sin el previo consentimiento por escrito de Microsoft. Además, el Cliente no alterará, eliminará ni ocultará ningún aviso, incluidos los avisos de derechos de propiedad intelectual e industrial, en o sobre dicho material.
- **Soporte Unificado Preventivo.** Conjunto de servicios enfocados a la inspección, evaluación, corrección y optimización de las plataformas Microsoft, así como la transferencia de conocimientos para preparar al personal de las dependencias en el manejo y optimización de las plataformas Microsoft. El Soporte Unificado Base contempla los siguientes servicios preventivos:
 - > Soporte de Asesoramiento
 - > Evaluaciones a petición
 - > Formación a demanda

Los servicios de Soporte preventivo no mencionados anteriormente se adquieren de forma adicional de acuerdo con las necesidades de la dependencia.

- **Consideraciones de Soporte Mejorado.**

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

La Dependencia o Entidad podrá contratar Soporte Mejorado en cualquier momento durante la vigencia del contrato específico. Los términos y condiciones específicos aplicables a dicho Soporte se podrán establecer en el documento denominado "Orden de Trabajo para Soporte Unificado" y que formará parte



del contrato específico. El Soporte Adicional Mejorado se cobrará al precio vigente en el momento de la emisión de este documento e incluirán al menos 30% de horas de administración para su acompañamiento

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

Consideraciones para Soporte Unificado:

- Los precios consideran que el soporte se entrega en la Ciudad de México y Zona Metropolitana. En caso de que se requiera la entrega del soporte en el Interior de la República Mexicana se deberá considerar un veintiséis por ciento (26%) adicional por concepto de viáticos.
- El Soporte Unificado tendrá una vigencia igual a la del licenciamiento, a partir de la fecha de inicio del soporte, y en ningún caso podrá exceder la vigencia del contrato específico.
- Si se adquieren horas adicionales de Soporte Unificado Preventivo o Soporte mejorado y/o PRS, se requiere que el Soporte Unificado tenga al menos el treinta por ciento (30%) de horas de CSAM.
- El Soporte Unificado se factura anualmente al iniciar el soporte.
- Los Add-Ons de Soporte Unificado requieren que la Dependencia o Entidad tenga Soporte Unificado base vigente.
- No existe un límite en la cantidad de EDEs que se pueden incluir en el Soporte Unificado.
- La contratación de Add-ons Soporte Unificado mejorados requiere que Microsoft realice un análisis del requerimiento y prepare un "Estatuto de Trabajo (Anexo de Soporte Adicional)" donde se describirá: alcance, entregables, recursos y unidades estimadas. La Dependencia o Entidad deberá contratar la cantidad de unidades estimadas para el requerimiento específico.
- Para el caso de Soporte Unificado el flex allowance que se otorga por año, solo podrá devengarse al inicio del contrato y no puede extenderse en add-ons adicionales contratados posteriormente.

Precios Soporte Unificado:

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

La Dependencia o Entidad podrá contratar Soporte Unificado como opción de Soporte Base, la cual deberá ser calculada para cada dependencia con base en el licenciamiento adquirido y será determinado por unidades en su monto total.

La Dependencia o Entidad podrá contratar horas de CSAM adicionales para complementar los servicios durante la vigencia del contrato.



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

Paquete
Unified Support Base
Add-on Unified Designated Support Engineering
Add-on Unified Designated Support Engineering Azure Infra
Add-on Unified Designated Support Engineering Business Apps
Add-on Unified Designated Support Engineering Data and AI
Add-on Unified Designated Support Engineering Modern Work
Add-on Unified Designated Support Engineering Security
Add-on Unified Designated Support Engineering GitHub
Add-on Unified Misión Crítica
Add-on Unified Misión Crítica
Add-on Unified Misión Crítica
Add-on Unified Support Developer
Add-on Unified Enhanced Response
Add-on Unified Speciality Cloud
Add-on Unified Speciality Cloud
Add-on Unified Servicio de Seguridad
Add-on Paquetes Unified Preventivos Modern Work
Add-on Paquetes Unified Preventivos Data and AI
Add-on Paquetes Unified Preventivos Business Apps
Add-on Paquetes Unified Preventivos Azure Infra
Add-on Paquetes Unified Preventivos Security
Add-on Paquetes Unified Preventivos Digital & Apps Innov
Add-on Paquetes Unified Preventivos Azure Engineering Direct

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

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

1. Presentarán un requerimiento a través del formato "Solicitud de Servicio" de Microsoft.
2. Microsoft realizará un análisis del requerimiento y preparará un "Estatuto de Trabajo (SOW)" donde se describirá: alcance, entregables, recursos y unidades estimadas.



3. La Dependencia o Entidad aprobara el "Estatuto de Trabajo".
4. La Dependencia o Entidad y Microsoft firmarán una "Orden de Trabajo para soporte Unificado" y se descontarán las Unidades de Soporte Unificado establecidas en la "Orden de Trabajo" del total de Unidades pactadas en el contrato específico de la Dependencia o Entidad.
5. En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Unificado, se redondeará a la unidad inmediata inferior.
6. El Soporte Unificado se factura de acuerdo a lo establecido en las ordenes de Trabajo ("WO"), el cual podrá ser de acuerdo a las Unidades de Soporte Unificado devengadas mensualmente o por fases de implementación.

2. Términos y condiciones adicionales

Los servicios de Soporte de Microsoft Unified 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.
- Proporcionamos soporte para todas las versiones de software de Microsoft y productos de Servicios Online lanzadas comercialmente y normalmente disponibles que haya adquirido con base en las inscripciones y contratos de concesión de licencia declarados y/o el Identificador de la 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 que Microsoft identifique), a no ser que se indique otra cosa en la Solicitud de servicio, en un Anexo a esta Descripción de servicios de soporte de empresa unificados, 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.
- 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.
- En los Anexos pertinentes, se pueden indicar expresamente requisitos previos y premisas adicionales.

3. Responsabilidades de la Dependencia o Entidad

La optimización de los beneficios de los servicios de Soporte de Microsoft Unified 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 preventivos 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.

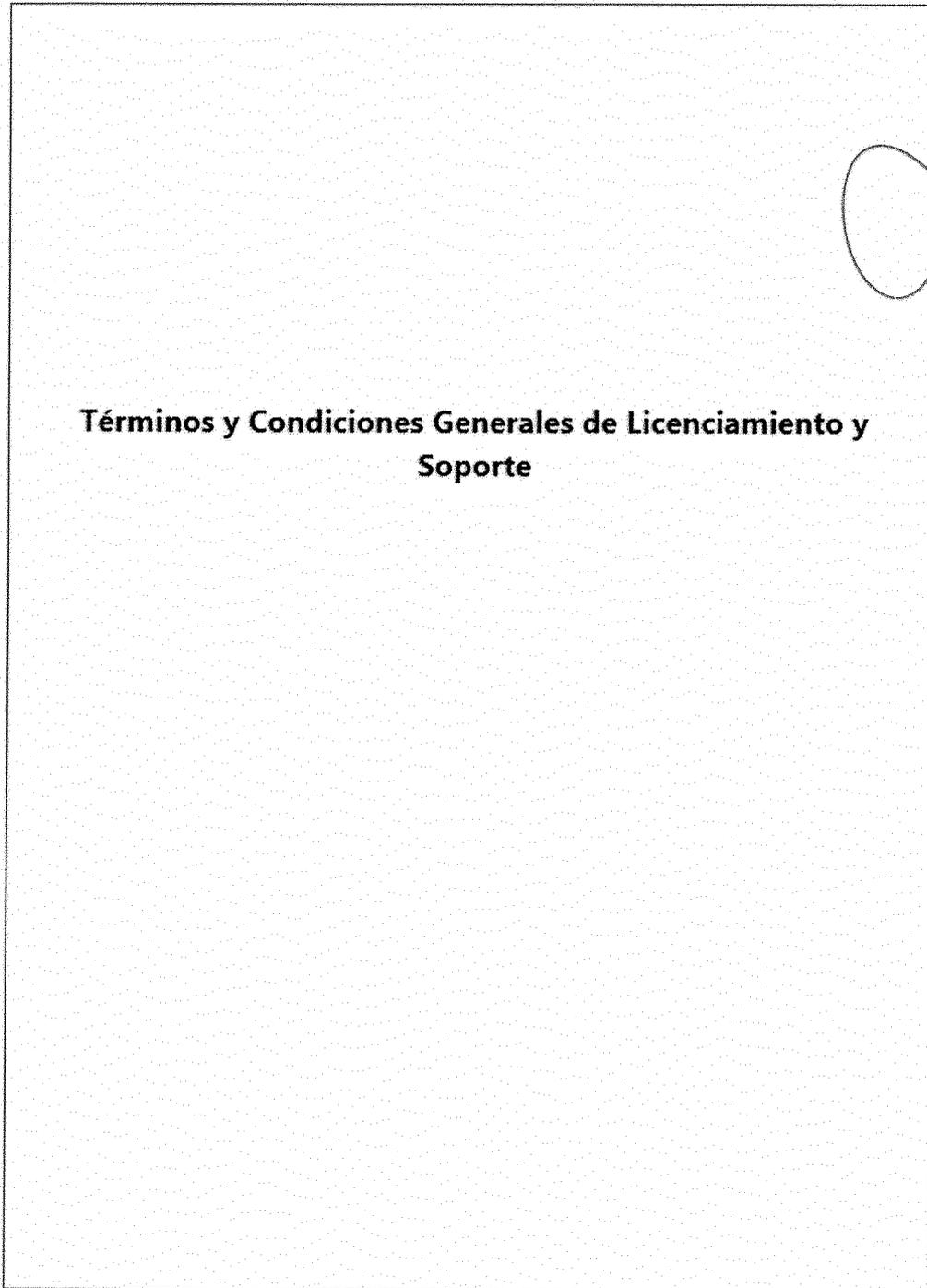
Contratación de Soporte Unificado:

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

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



4. Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte



Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento y Soporte



Anexo 10: Orden de trabajo de Soporte Unificado Microsoft

Número de orden de trabajo
 (Para completar por la filial de Microsoft)

Este Anexo de Descripción de Soporte Unificado de Microsoft, Programa de Tarifas y Contactos designados, compone de los términos y condiciones y las disposiciones del Contrato de Microsoft referencia (el "Contrato"). Al firmar a continuación, las partes (Dependencia o Entidad y el Proveedor) reconocen y aceptan quedar obligadas por los términos de este Anexo, del Contrato y de todas las demás disposiciones incorporadas en ellos. Los términos no definidos específicamente en el presente tendrán los significados establecidos en el Contrato.

Al firmar a continuación, las partes reconocen y aceptan quedar obligadas por los términos de esta Orden de Trabajo, del Contrato y de todas las demás disposiciones incorporadas en ellos. La fecha de entrada en vigor de esta Orden de Trabajo será la fecha en que Microsoft la firme. Independientemente de los términos y condiciones de cualquier pedido de adquisición, de haberlo, se aplican los términos de esta Orden de Trabajo.

Cliente	Filial de Microsoft
Nombre del Cliente (en Letra de Imprenta)	Nombre Microsoft México S. de R.L. de C.V.
Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en Letra de Imprenta)	Nombre de la persona que firma (en Letra de Imprenta)
Titularidad de la persona que firma (en Letra de Imprenta)	Titularidad de la persona que firma (en Letra de Imprenta)
Fecha de firma	Fecha de firma (fecha de entrada en vigor)
Nombre del Cliente o su filial que suscribe el Contrato (si es diferente del Cliente anterior)	



1. Servicios de Soporte Técnico y Precios.

1.1. Periodo de vigencia.

Los Servicios de Soporte Técnico de Microsoft Enterprise comenzarán el **xx/xx/20xx** (la "Fecha de Inicio del Soporte Técnico") y expirarán el **xx/xx/20xx** (la "Fecha de Expiración del Soporte Técnico").

1.2. Descripción de los Servicios.

Consulte la Descripción de Servicios de Soporte Unificado ("USSD") actual que se incorporará mediante referencia y que Microsoft publica cada cierto tiempo en www.microsoft.com/unified-support-services-description Microsoft puede actualizar los servicios de soporte técnico que adquiera en virtud de este contrato cada cierto tiempo, siempre que el nivel de los servicios de soporte técnico no se reduzca sustancialmente durante el Plazo actual.

Servicios por Ubicación de Soporte Técnico

Soporte Unificado Empresarial		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
Incluido	Horas de Soporte de Asesoramiento Bajo demanda	Soporte de Asesoramiento
Incluido	Horas de Resolución de Problemas de Azure Bajo demanda	Resolución de Problemas
Incluido	Evaluación Tecnológicas Bajo de demanda	Evaluación Tecnológicas
Incluido	Servicio de Configuración de Evaluaciones Tecnológicas Remotas Bajo demanda	Evaluación Tecnológica
Incluido	Capacitación en línea bajo demanda	Capacitaciones
Incluido	Portal de Experiencia Digital	Administrativo
Incluido	Horas de Resolución de Problemas Bajo demanda	Resolución de Problemas
Incluido	Administración del Contrato (SDM)	Soporte de Entrega
Incluido	Administración del Contrato (SDM)	Soporte de Entrega
Incluido	Webcasts bajo demanda	Webcast
Incluido	Contactos Reactivos de Soporte	Resolución de Problemas

Add On		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio

1.3. Precios de Servicios de Soporte Técnico.

Los artículos que se relacionan en la tabla anterior representan los servicios que el Cliente adquirió previamente para utilizar durante el término de esta Orden de Trabajo y los precios aplicables se indican en la siguiente tabla.

Microsoft se reserva el derecho de ajustar los precios de Microsoft antes de realizar cualquier cambio a los Servicios de Soporte Técnico de Microsoft solicitados en el presente documento.

Paquetes	Fecha Inicio	Fecha termino	Divisa	Precio
Soporte Unificado Empresarial			USD	\$ *
Add-On			USD	
Sub Total				\$
Flex Allowance Año 1 **				unidades ***
Precios Totales (sin impuestos)				\$

* El precio indicado incluye el derecho de utilizar xx unidades de Flex Allowance por año (precio por unidad de \$135.00 USD más IVA), aplicado a productos o servicios de valor agregado a los paquetes de soporte adicional de acuerdo con el monto del contrato base de Soporte Unificado. El valor de las unidades de Flex Allowance se abona contra el costo del paquete de soporte adicional.

** Flex Allowance es un programa de soporte de valor agregado que permite a la institución contratante de Soporte Unificado Enterprise (Soporte Adicional), utilizar unidades de Flex Allowance por año, las cuales pueden ser aplicadas para adquirir productos o servicios de soporte adicional de valor agregado, previamente seleccionados por la institución contratante en conjunto con su Gerente de Cuenta de Éxito asignado, entre un catálogo disponible de productos o servicios de Soporte Preventivo, Enhanced Services y Solutions, Créditos Preventivos o Paquetes de Revisión Preventivos.

La determinación del número de unidades disponibles de Flex Allowance que corresponden a la contratación específica depende del monto del contrato base de Soporte Unificado; y para efectos de cálculo cada unidad se considera a un valor comercial de \$135.00 USD más IVA. La base de Soporte Unificado es calculada con base en el valor de licenciamiento contratado en el Enterprise Agreement/Enterprise Agreement Subscription correspondiente, de acuerdo con los tabuladores publicados en: <https://www.microsoft.com/en-us/unifiedsupport/details>.

*** Cada conjunto de xx unidades de Flex Allowance debe ser utilizado exclusivamente dentro del periodo anual a que corresponda. Si la institución contratante opta por el derecho de utilizar unidades de Flex Allowance, debe aplicar el total de unidades asignadas a la contratación. Por lo anterior, es posible que existan unidades aplicadas de manera parcial que puedan resultar en pequeñas diferencias entre la expresión de unidades de Flex Allowance en números enteros y el

monto efectivo abonado contra el costo del paquete de soporte adicional que corresponda. Si se efectúa un redondeo, será a favor de la institución contratante.

Las unidades de Flex Allowance: (i) no pueden ser acumuladas para años o contrataciones posteriores; (ii) no son transferibles de ninguna manera; (iii) no pueden ser renunciadas para ser convertibles en dinero y/o aplicadas para la contratación de otros productos o servicios, y/o aplicadas en forma de descuentos; (iv) si no se utilizan dentro de la anualidad que corresponda, serán perdidas y no serán acumulables, reembolsables o compensables de ninguna manera.

Programación de Pagos	Fecha de Facturación	Precio USD
Fecha de Facturación		\$
Precios Totales (sin impuestos)		\$

1.4. Contactos de soporte al Cliente.

Cualquier cambio que realice a las personas de contacto debe enviarse al Contacto de Microsoft.

Nombre del Administrador de Servicio de Soporte al Cliente		
Dirección		Dirección de correo electrónico
Ciudad	Estado o provincia	Teléfono
País	Código postal	Fax

2. Uso, propiedad, restricciones y derechos.

2.1. Productos

"Producto" es cualquier producto identificado en los Términos de Productos, como todo el Software, los Servicios Online y otros servicios basados en Web, incluidas las versiones preliminares o beta. La disponibilidad del producto puede variar según la región. "Términos de Productos" se refieren a la información sobre Productos y Servicios Profesionales de Microsoft disponibles a través de las licencias por volumen. Los Términos del Producto está publicado en el Sitio de Licencias por Volumen y se actualizan de vez en cuando. El "Sitio de Licencias por Volumen" se refiere a <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o un sitio sucesor.

Todos los productos y soluciones relacionadas proporcionadas en virtud de esta Orden de Trabajo se licenciarán de acuerdo con los términos de los contratos de licencia incluidos con dichos productos o aplicables a los mismos. El Cliente es responsable de pagar los precios de licencia asociados a estos Productos. |



2.2. Fixes.

"Fixes" son fixes, modificaciones, mejoras o sus derivados, de los Productos que Microsoft lanza de forma general (como service packs), o que proporciona al Cliente cuando presta Servicios Profesionales (todos los servicios de soporte técnico, planificación, consultoría y otros servicios o asesoría profesional, incluyendo cualquier entregable resultante proporcionado al Cliente en virtud de esta Orden de Trabajo, para abordar un problema en particular). "Servicios Profesionales" son los servicios de soporte técnico del Producto y los servicios de consultoría de Microsoft proporcionados al Cliente en virtud de la Orden de Trabajo. Los "Servicios Profesionales" o "servicios" no incluyen los Servicios Online, a menos que se indique lo contrario.

Los Fixes se licencian de acuerdo con los términos de licencia aplicables al Producto con el que se relacionan dichos Fixes. En caso de que los Fixes no se proporcionen para un Producto específico, se aplicarán cualesquiera otros términos de uso que Microsoft proporcione con los Fixes.

2.3. Trabajo Preexistente

"Trabajos preexistentes" son todos los códigos informáticos u otros materiales escritos desarrollados u obtenidos de otra forma independientemente de esta Orden de trabajo.

Todos los derechos de Trabajo Preexistente seguirán siendo de propiedad exclusiva de la parte que lo proporcione. Cada parte puede utilizar, reproducir y modificar el Trabajo Preexistente de la otra parte según sea necesario para realizar las obligaciones relacionadas con los Servicios Profesionales.

2.4. Servicios Entregables.

"Servicios Entregables del Servicio" son cualesquiera códigos informáticos o materiales, distintos de los Productos y de los Fixes, que Microsoft deje al Cliente una vez Microsoft concluya la prestación de Servicios Profesionales. Realizado el pago total de los Servicios Profesionales, Microsoft otorga al Cliente una licencia no exclusiva, no transmisible, perpetua y completamente pagada para reproducir, utilizar y modificar los Entregables del Servicio, únicamente en la forma entregada al Cliente y solamente para fines comerciales internos del Cliente, sujeto a los términos y condiciones de esta Orden de Trabajo.

2.5. Tecnología y software ajeno a Microsoft.

El Cliente es responsable exclusivo de cualquier tecnología y software ajeno a Microsoft que instale o use con los Productos, Fixes o Entregables del Servicio.

2.6. Derechos de las Filiales.

"Filial" se refiere a cualquier persona jurídica que controle a una parte, esté controlada por esta o se halle bajo control común con ella. "Control" se refiere a la titularidad de más del 50% de la participación en valores con voto o la facultad para dirigir la gestión y las políticas de una persona jurídica.

El Cliente podrá sublicenciar los derechos establecidos en este apartado en relación con los Entregables a sus Filiales, pero las Filiales del Cliente no podrán sublicenciar estos derechos, y el uso que de ellos hagan las Filiales del Cliente debe guardar relación con los términos de licencia establecidos en la Orden de Trabajo.

2.7. Restricciones de uso.

El Cliente no debe (y no tiene licencia para ello) (1) realizar ingeniería inversa, descompilar o desarmar un Producto, Fix o Entregable del Servicio; (2) instalar o usar tecnología o software ajeno a Microsoft de forma que pudiera someter la propiedad intelectual o la tecnología de Microsoft a cualquier otro término de licencia; o (3) eludir las limitaciones técnicas de un Producto, Fix o Entregable del Servicio, o restricciones en la documentación del Producto. Salvo cuando esté expresamente permitido en esta Orden de Trabajo o la documentación del Producto, el Cliente no debe (y no tiene licencia para ello) (1) escindir y ejecutar partes de un Producto o Fix en más de un dispositivo, actualizar o reducir partes de un Producto o Fix en distintos momentos, o transferir partes de un Producto o Fix de manera independiente; o (2) distribuir, sublicenciar, alquilar, arrendar o prestar Productos, Fixes o Entregables del Servicio, en su totalidad o en parte, o usarlos para ofrecer servicios de alojamiento a un tercero.

2.8. Derechos reservados.

Los Productos, Fixes y Entregables del Servicio están protegidos por derechos de copia y otras leyes y tratados internacionales en materia de derechos de propiedad intelectual. Microsoft se reserva todos los derechos no expresamente concedidos en el presente contrato. Ningún derecho será concedido o quedará implícito por renuncia o impedimento. Los derechos de acceso o uso del Software en un dispositivo no dan al Cliente ningún derecho a aplicar las patentes de Microsoft u otra propiedad intelectual de Microsoft en el propio dispositivo o en cualquier otro software o dispositivos.

2.9. Términos y condiciones de Servicios.

Los términos y condiciones de servicios están contenidos en el Anexo de esta oferta que contiene el Contrato de licenciamiento y Servicios de Microsoft (MBSA).

3. Addendum de la Protección de Datos de los Servicios Profesionales de Microsoft y Confidencialidad.



Anexo 10

"Datos de los Servicios Profesionales" se refiere a todos los datos, incluidos todos los archivos de texto, sonido, video o imagen, o software proporcionado a Microsoft por el Cliente, o en su nombre (o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Servicio Online) o que haya sido obtenido o tratado por Microsoft o en su nombre en el marco de una colaboración con Microsoft para obtener Servicios Profesionales.

Las condiciones de protección de datos que se aplican a los Servicios Profesionales en vigor en la fecha de entrada en vigor de la presente Orden de Trabajo y a disposición en <https://aka.ms/eswodpa> se incorporan al presente por referencia.

En el caso de la responsabilidad derivada de las obligaciones de confidencialidad de cualquiera de las partes en relación con los Datos de los Servicios Profesionales en virtud de la presente Orden de Trabajo, la responsabilidad mínima agregada de cada parte con respecto a la otra está limitada a los daños directos concedidos finalmente por un importe que no supere los importes abonados por el Cliente por los Servicios Profesionales correspondiente en virtud de la presente Orden de Trabajo.

4. Contacto de Microsoft.

El contacto del Cliente en caso de preguntas y notificaciones sobre esta Orden de Trabajo.

Persona de contacto de Microsoft	
Teléfono	Dirección de correo electrónico



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



Descripción de Soporte Unificado de Microsoft – Soporte Adicional

Este anexo se celebra de conformidad con el Anexo Orden de trabajo de Soporte Unificado Microsoft. Los términos de la Orden de trabajo de Soporte Unificado y de los anexos aplicables se incorporan al presente por esta referencia; mediante el pago por el soporte bajo este Programa la “DEPENDENCIA O ENTIDAD” acuerda obligarse por estos términos. Los términos no definidos específicamente en el presente tendrán los significados establecidos en el Contrato y en el Anexo Orden de Trabajo de Soporte Unificado.

Con su firma a continuación, las partes reconocen y acuerdan obligarse por los términos de la Orden de Trabajo de Soporte Unificado y este Anexo.

Nombre del Cliente (en letra imprenta)	Nombre Microsoft México, S. de R.L. de C.V.
Firma	Firma
Nombre de la persona que firma (en letra imprenta)	Nombre de la persona que firma (en letra imprenta)
Fecha	Fecha
Este Anexo entrará en vigor el xxx (la “Fecha de Entrada en Vigor”) y vencerá simultáneamente con la Orden de Trabajo de Soporte Unificado o la fecha en que Microsoft finalice el Soporte, lo último en ocurrir xxxx (la “Fecha de Vencimiento”).	

1. Descripción de los Servicios.

Consulte la Descripción de Servicios de Soporte Unificado (“USSD”) actual que se incorporará mediante referencia y que Microsoft publica cada cierto tiempo en www.microsoft.com/unified-support-services-description Microsoft puede actualizar los servicios de soporte técnico que adquiera en virtud de este contrato cada cierto tiempo, siempre que el nivel de los servicios de soporte técnico no se reduzca sustancialmente durante el Plazo actual.



2. Tratamiento de datos.

Datos de los Servicios Profesionales” se refiere a todos los datos, incluidos todos los archivos de texto, sonido, video o imagen, o software proporcionado a Microsoft por el Cliente, o en su nombre (o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Servicio Online) o que haya sido obtenido o tratado por Microsoft o en su nombre en el marco de una colaboración con Microsoft para obtener Servicios Profesionales.

Las condiciones de protección de datos que se aplican a los Servicios Profesionales en vigor en la fecha de entrada en vigor de la presente Orden de Trabajo y a disposición en <https://aka.ms/eswodpa> se incorporan al presente por referencia.

En el caso de la responsabilidad derivada de las obligaciones de confidencialidad de cualquiera de las partes en relación con los Datos de los Servicios Profesionales en virtud de la presente Orden de Trabajo, la responsabilidad mínima agregada de cada parte con respecto a la otra está limitada a los daños directos concedidos finalmente por un importe que no supere los importes abonados por el Cliente por los Servicios Profesionales correspondiente en virtud de la presente Orden de Trabajo.

3. Términos y condiciones de servicios

Los términos Y condiciones de servicios están contenidos en el Anexo de esta oferta que contiene el Contrato de licenciamiento y Servicios de Microsoft (MBSA).



5. Adendum de Protección de Datos (aplicable en caso de contratar Soporte Unified Soporte Preventivo y/o Servicios en Línea) o <https://aka.ms/eswodpa>

Introducción

Las partes acuerdan que el presente Addendum de Protección de Datos de los Productos y Servicios de Microsoft ("DPA") establece sus obligaciones con respecto al tratamiento y la seguridad de los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales en relación con los Productos y Servicios. El DPA queda incorporado a los Términos de los Productos, así como a otros contratos de Microsoft, mediante la referencia que estos hacen al DPA. Las partes también acuerdan que, salvo que exista un contrato aparte para Servicios Profesionales, el presente DPA regirá el tratamiento y la seguridad de los Datos de Servicios Profesionales. El uso que el Cliente realice de Productos que no son de Microsoft se regirá por otros términos independientes, incluyendo términos de privacidad y seguridad diferentes.

En caso de que hubiese cualquier conflicto o inconsistencia entre los Términos del DPA y cualquiera de los demás términos previstos en el contrato de licencias por volumen del Cliente, prevalecerán los Términos del DPA. Las disposiciones establecidas en los Términos del DPA sustituyen a cualquier disposición contraria establecida en la Declaración de Privacidad de Microsoft que, de otro modo, pudiera ser de aplicación al tratamiento de los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales o los Datos Personales según lo definido en el presente documento.

Microsoft asume los compromisos dispuestos en este DPA para todos los clientes con contratos de licencia por volumen. Estos compromisos son vinculantes para Microsoft con respecto al Cliente, sin importar (1) los Términos de los Productos que de otro modo sean aplicables a una concreta suscripción o licencia de Productos, o (2) cualquier otro contrato que haga referencia a los Términos de los Productos.

Términos del DPA: vigencia y actualizaciones

Límites en materia de actualizaciones

Cuando el Cliente renueve o contrate una nueva suscripción a un Producto o formalice una orden de trabajo para un Servicio Profesional, se aplicarán los Términos del DPA que estén vigentes en ese momento, los cuales no cambiarán durante la mencionada suscripción del Cliente para ese Producto o durante el periodo de vigencia correspondiente al mencionado Servicio Profesional. Cuando el Cliente obtenga una licencia perpetua para Software, se aplicarán los Términos del DPA que estén vigentes en ese momento (siguiéndose esta misma previsión para determinar los Términos de los Productos vigentes en ese momento que sean de aplicación a ese Software de conformidad con el contrato de licencias por volumen del Cliente) y esos Términos del DPA no cambiarán durante la vigencia de la mencionada licencia del Cliente para ese Software.

Nuevas características, complementos o software relacionado

No obstante los límites indicados en materia de actualizaciones, cuando Microsoft introduzca nuevas características, ofertas, complementos o software relacionado (es decir, aquellos que no estaban incluidos anteriormente con los Productos o Servicios), Microsoft podrá proporcionar términos —o realizar actualizaciones en el DPA— que se apliquen al uso que el Cliente efectúe de esas nuevas características, ofertas, complementos o software relacionado. Si esos términos incluyen algún cambio material adverso en los Términos del DPA, Microsoft proporcionará al Cliente la opción de no utilizar las nuevas características, ofertas, complementos o



software relacionado, sin pérdida de la funcionalidad existente de un Producto o Servicio Profesional que esté disponible con carácter general. Si el Cliente no instala o utiliza las nuevas características, ofertas, complementos o software relacionado, no se aplicarán los nuevos términos en cuestión.

Regulaciones y requisitos gubernamentales.

No obstante los límites indicados en materia de actualizaciones, Microsoft puede modificar o terminar un Producto o Servicio Profesional en cualquier país o jurisdicción en que exista, ahora o en el futuro, un requisito u obligación gubernamental que (1) someta a Microsoft a una regulación o requisito que no se aplique con carácter general a las empresas que allí operan, (2) plantee una dificultad para que Microsoft siga operando el Producto u ofreciendo el Servicio Profesional sin modificación y/o (3) provoque que Microsoft considere que los Términos del DPA, o el Producto o Servicio Profesional, puedan estar en conflicto con dicho requisito u obligación.

Notificaciones electrónicas

Microsoft puede proporcionar al Cliente informaciones y notificaciones sobre los Productos y Servicios de forma electrónica; por ejemplo, por correo electrónico, a través del portal de un Servicio Online o mediante un sitio web que Microsoft identifique. Una notificación se considerará entregada en la fecha en que Microsoft la ponga a disposición.

Versiones anteriores

Los Términos del DPA establecen términos aplicables a los Productos y Servicios que están disponibles actualmente. Para obtener versiones anteriores de los Términos del DPA, el Cliente puede consultar en <https://aka.ms/licensingdocs> o ponerse en contacto con su revendedor o con el gestor de su cuenta en Microsoft.

[Tabla de Contenido / Términos Generales](#)

Definiciones

Los términos en mayúsculas que se utilizan pero no se definen en este DPA tendrán el significado que se les asigna en el contrato de licencias por volumen. En este DPA se utilizan los siguientes términos definidos:

"Datos del Cliente" son todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, video o imagen y software) que se proporcionen a Microsoft por parte del Cliente, o en su nombre, mediante el uso del Servicio Online. El concepto "Datos del Cliente" no incluye los Datos de Servicios Profesionales.

"Normativa sobre Protección de Datos" es el RGPD, las Leyes de Protección de Datos Locales de la UE/EEE, y cualquier ley, reglamento y demás normativa jurídica que sea aplicable y se refiera a (a) la privacidad y seguridad de los datos; y (b) el uso, la recopilación, la conservación, el almacenamiento, la seguridad, la revelación, la transferencia, la eliminación y demás actividades de tratamiento de cualquier Dato Personal.

"Términos del DPA" son los términos incluidos en el DPA y cualesquiera términos específicos de un Producto que estén incluidos en los Términos de los Productos y complementen o modifiquen específicamente los términos de privacidad y seguridad incluidos en el DPA con respecto a ese Producto concreto (o con respecto a una característica concreta de ese Producto). En caso de que hubiese cualquier conflicto o inconsistencia entre el DPA y tales términos específicos de un Producto, prevalecerán los términos específicos del Producto en lo que se refiera a ese concreto Producto (o a esa concreta característica de dicho Producto).

"RGPD" es el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).

"Leyes de Protección de Datos Locales de la UE/EEE" son cualquier legislación y reglamentación subordinada que implementa el RGPD.

"Términos del RGPD" son los términos establecidos en el [Anexo 1](#), en virtud de los cuales Microsoft asume ciertos compromisos vinculantes en relación con su tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo requerido en el artículo 28 del RGPD.

"Datos Personales" son toda información sobre una persona física identificada o identificable. Se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

"Producto" tiene el significado previsto en el contrato de licencias por volumen. Como referencia, el término "Producto" incluye los Servicios Online y el Software, tal y como estos conceptos se definen en el contrato de licencias por volumen.

"Productos y Servicios" son los Productos y los Servicios Profesionales. La disponibilidad de los Productos y los Servicios Profesionales puede variar según el área geográfica, y la aplicabilidad de este DPA a Productos y Servicios Profesionales específicos está sujeta a las limitaciones previstas en el apartado titulado "Alcance" de este DPA.

"Servicios Profesionales" son los siguientes servicios: (a) servicios de consultoría de Microsoft —consistentes en servicios de planificación, asesoramiento, orientación, migración de datos, despliegue y desarrollo de soluciones/software— que se proporcionan de acuerdo con una Orden de Trabajo de Servicios Empresariales de Microsoft o un contrato *Cloud Workload Acceleration Agreement* que incorpora este DPA por referencia; y (b) servicios de soporte técnico proporcionados por Microsoft que ayudan a los clientes a identificar y resolver problemas que afectan a los Productos, incluido el soporte técnico proporcionado como parte de Microsoft Unified Support, y cualquier otro servicio de soporte técnico de carácter comercial. El concepto "Servicios Profesionales" no incluye los Productos, así como tampoco, a los solos efectos del DPA, los Servicios Profesionales Suplementarios.

"Datos de Servicios Profesionales" son todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, vídeo, imagen o software) que se proporcionen a Microsoft por parte del Cliente o en su nombre —o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Producto— o que, en general, se obtengan o traten por parte de Microsoft o en su nombre a través de una interacción con Microsoft para obtener Servicios Profesionales.

"Cláusulas Contractuales Tipo de 2021" son las cláusulas contractuales tipo (módulo 'transferencia de encargado a encargado') formalizadas entre Microsoft Ireland Operations Limited y Microsoft Corporation para la transferencia de datos personales desde encargados del tratamiento establecidos en el Espacio Económico Europeo a encargados del tratamiento establecidos en terceros países



que no aseguren un nivel adecuado de protección de datos, tal como se describe en el artículo 46 del RGPD, y que fueron aprobadas mediante la Decisión 2021/914/CE de la Comisión Europea, de 4 de junio de 2021.

“Subencargados” son los otros encargados del tratamiento que Microsoft utiliza para tratar los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales, como se describe en el artículo 28 del RGPD.

“Servicios Profesionales Suplementarios” son las solicitudes de soporte que, desde el equipo de soporte, se elevan a un equipo de ingeniería de Producto para su resolución, así como otros servicios de consultoría y soporte de Microsoft proporcionados en relación con los Productos o con un contrato de licencia por volumen que no están incluidos en la definición de Servicios Profesionales.

Los términos en minúscula que se utilizan pero no se definen en este DPA, tales como “violación de la seguridad de los datos personales” (también denominada “brecha de seguridad”), “tratamiento”, “responsable del tratamiento” (o “responsable”), “encargado del tratamiento” (o “encargado”), “elaboración de perfiles”, “datos personales” e “interesado”, tendrán el mismo significado que se establece en el artículo 4 del RGPD, independientemente de si el RGPD resulta de aplicación.

Tabla de Contenido / Términos Generales

Términos Generales

Cumplimiento de las leyes

Microsoft cumplirá todas las leyes y reglamentos aplicables a su prestación de los Productos y Servicios, incluyendo cualquier ley aplicable en materia de notificación de brechas de seguridad y la Normativa sobre Protección de Datos. Sin embargo, Microsoft no es responsable del cumplimiento de ninguna ley o reglamento aplicable al Cliente o a su sector que no sea aplicable con carácter general a los proveedores de tecnologías de la información. Microsoft no determina si los Datos del Cliente incluyen información sujeta a alguna ley o reglamento específico. Todos los Incidentes de Seguridad están sujetos a los términos de la sección “Notificación de Incidentes de Seguridad” indicada más abajo.

El Cliente debe cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables a su uso de los Productos y Servicios, incluidas las leyes relacionadas con datos biométricos, la confidencialidad de las comunicaciones y la Normativa sobre Protección de Datos. El Cliente es responsable de determinar si los Productos y Servicios son apropiados para almacenar y tratar la información sujeta a cualquier ley o reglamento específico, así como es responsable de utilizar los Productos y Servicios de una manera conforme con las obligaciones legales y reglamentarias que le sean de aplicación al Cliente. El Cliente es responsable de responder a cualquier solicitud procedente de un tercero con relación al uso que el Cliente efectúe de los Productos y Servicios, como, por ejemplo, una solicitud para retirar contenidos en virtud de la ley estadounidense *Digital Millennium Copyright Act* u otra legislación aplicable.

Términos de Protección de Datos

En esta sección del DPA se incluyen los siguientes apartados:

Alcance Tratamiento de Datos Personales; RGPD

Naturaleza del tratamiento de datos; titularidad Seguridad de los datos

Revelación de Datos Procesados Notificación de Incidentes de Seguridad





Transferencia y ubicación de los datos

Conservación y eliminación de datos

Compromiso de confidencialidad como encargado del tratamiento

Notificaciones y controles sobre el uso de Subencargados

Instituciones educativas

CJIS Customer Agreement

HIPAA Business Associate

California Consumer Privacy Act (CCPA)

Datos Biométricos

Servicios Profesionales Suplementarios

Cómo ponerse en contacto con Microsoft

Apéndice A: Medidas de seguridad

Apéndice B: Interesados y Categorías de Datos Personales

Apéndice C: Addendum de Garantías Adicionales

Alcance

Los Términos del DPA se aplican a todos los Productos y Servicios, salvo según se describe en esta sección.

Los Términos del DPA no se aplicarán a ningún Producto que aparezca específicamente identificado como excluido —o en la medida que aparezca identificado como excluido— en los Términos de los Productos; en ese caso, el mencionado Producto se regirá por las condiciones de privacidad y seguridad previstas en los términos específicos que sean aplicables a dicho Producto.

Para mayor claridad, los Términos del DPA se aplican únicamente al tratamiento de datos en entornos controlados por Microsoft y los subencargados de Microsoft. Esto incluye los datos que los Productos y Servicios envían a Microsoft, pero no incluye los datos que permanecen en las instalaciones del Cliente o en cualquier entorno operativo de terceros seleccionado por el Cliente.

Con respecto a los Servicios Profesionales Suplementarios, Microsoft únicamente asume los compromisos incluidos en la sección "Servicios Profesionales Suplementarios" indicada más abajo.

Las Vistas Previas pueden emplear medidas de privacidad y seguridad menores o diferentes a las presentes con carácter general en los Productos y Servicios. A menos que se estipule lo contrario, el Cliente no debería utilizar las Vistas Previas para tratar Datos Personales u otros datos que estén sujetos a obligaciones de cumplimiento normativo de carácter legal o reglamentario. Con respecto a los Productos, los siguientes términos incluidos en este DPA no se aplican a las Vistas Previas: "Tratamiento de Datos Personales; RGPD", "Seguridad de los datos" y "HIPAA Business Associate". Con respecto a los Servicios Profesionales, las ofertas designadas como Vista Previa o Lanzamiento Limitado únicamente satisfacen los términos correspondientes a los Servicios Profesionales Suplementarios.

Naturaleza del tratamiento de datos; titularidad

Microsoft utilizará y tratará los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales únicamente según se describe a continuación, incluyendo las limitaciones indicadas, (a) para proporcionar los Productos y Servicios al Cliente de acuerdo con las instrucciones documentadas del Cliente y (b) para llevar a cabo operaciones comerciales que sean incidentales a la prestación de los Productos y Servicios al Cliente. Por lo que respecta a las partes, el Cliente conserva todos los derechos, la titularidad y los intereses sobre los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales. Microsoft no adquiere ningún derecho sobre los Datos del Cliente o los Datos de Servicios Profesionales, salvo por los derechos que el Cliente concede a Microsoft en esta sección. Este párrafo no afecta los derechos de Microsoft sobre el software o los servicios que Microsoft licencia al Cliente.

Tratamiento de datos para proporcionar los Productos y Servicios al Cliente

A los efectos de este DPA, “proporcionar” (también “prestar” o “proveer”) un Producto consiste en:

Proporcionar las capacidades funcionales que se licencien, se configuren y se utilicen por parte del Cliente y sus usuarios, lo cual incluye proporcionar experiencias de usuario personalizadas;

Solucionar problemas (prevención, detección y reparación de problemas); y

Mantener los Productos actualizados y en funcionamiento, y mejorar la productividad del usuario, la confiabilidad, la eficacia, la calidad y la seguridad.

A los efectos de este DPA, “proporcionar” (también “prestar” o “proveer”) Servicios Profesionales consiste en:

Prestar los Servicios Profesionales, que incluyen servicios de soporte técnico, planificación profesional, asesoramiento, orientación, migración de datos, despliegue y desarrollo de soluciones/software.

Solucionar problemas (prevención, detección, investigación, mitigación y reparación de problemas, incluidos los Incidentes de Seguridad y problemas identificados en los Servicios Profesionales o en el Producto (o Productos) durante la prestación de los Servicios Profesionales); y

Mejorar la ejecución, eficacia, calidad y seguridad de los Servicios Profesionales y del Producto (o Productos) subyacente(s) en función de los problemas identificados durante la prestación de los Servicios Profesionales, lo que incluye reparar defectos de software y en general mantener los Productos y Servicios actualizados y en funcionamiento.

En cada caso, la prestación de los Productos y Servicios se llevará a cabo teniendo en cuenta las obligaciones de seguridad que se derivan de la Normativa sobre Protección de Datos.

Al proporcionar los Productos y Servicios, Microsoft no utilizará ni tratará los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales o los Datos Personales para: (a) la elaboración de perfiles de usuarios, (b) publicidad o



finés comerciales similares, o (c) investigación de mercado dirigida a crear nuevas funcionalidades, servicios o productos, ni para ninguna otra finalidad, salvo que dicho uso o tratamiento se realice de acuerdo con las instrucciones documentadas del Cliente.

Tratamiento de datos para llevar a cabo operaciones comerciales de carácter incidental a la prestación de Productos y Servicios al Cliente

A los efectos de este DPA, las "operaciones comerciales" son las operaciones de tratamiento autorizadas por el Cliente en esta sección.

El Cliente autoriza a Microsoft:

a crear datos agregados, estadísticos y no personales a partir de datos que contengan identificadores seudonimizados (como registros de uso que contienen identificadores seudonimizados únicos); y

a calcular estadísticas relacionadas con los Datos del Cliente o los Datos de Servicios Profesionales;

en cada caso sin acceder al contenido —ni analizar el contenido— de los Datos del Cliente o de los Datos de Servicios Profesionales y todo ello únicamente para la consecución de los fines que se indican a continuación, siendo cada uno de ellos de carácter incidental a la prestación de los Productos y Servicios al Cliente.

Dichos fines son:

facturación y administración de la cuenta;

compensación (por ejemplo, el cálculo de comisiones de nuestros empleados e incentivos de nuestros partners);

generación de informes internos y modelado de negocio interno (por ejemplo, previsiones, ingresos, planificación de capacidad, estrategia de producto);

informes financieros.

Al llevar a cabo actividades de tratamiento para estas operaciones comerciales, Microsoft aplicará los principios de minimización de datos y no utilizará ni tratará los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales o los Datos Personales para: (a) la elaboración de perfiles de usuarios, (b) publicidad o fines comerciales similares o (c) ninguna otra finalidad distinta de las finalidades establecidas en esta sección. Además, tal y como sucede con cualquier otro tratamiento de datos realizado al amparo de este DPA, el tratamiento de datos para operaciones comerciales se mantendrá en todo momento sujeto a los compromisos y obligaciones que Microsoft asume en materia de confidencialidad en la sección "Revelación de Datos Procesados".

Revelación de Datos Procesados

Microsoft no revelará ni proporcionará acceso a los Datos Procesados salvo: (1) según indique el Cliente; (2) según se describe en este DPA; o (3) según exija la ley. A efectos de esta sección, "Datos Procesados" son: (a) los Datos del Cliente; (b) los Datos de Servicios Profesionales; (c) los Datos Personales; y (d) cualquier otro dato tratado por Microsoft en relación con los Productos y Servicios que constituya información confidencial del Cliente en virtud del contrato de licencias por volumen. Todo tratamiento de los Datos Procesados estará sujeto a las obligaciones de confidencialidad asumidas por Microsoft en virtud del contrato de licencias por volumen.

Microsoft no revelará los Datos Procesados a una autoridad pública, ni le proporcionará acceso a ellos, salvo que lo exija la ley. En caso de que una autoridad pública se pusiera en contacto con Microsoft con la finalidad de solicitar Datos Procesados, Microsoft intentará redirigir a la autoridad pública para que solicite los datos directamente al Cliente. Si Microsoft se ve obligado a revelar o proporcionar acceso a Datos Procesados a una autoridad pública, lo notificará sin demora al Cliente y le proporcionará una copia de la solicitud, a menos que la ley lo prohíba.

Microsoft revelará o proporcionará acceso a los Datos Procesados según exija la ley únicamente cuando las normas y prácticas respeten en lo esencial los derechos y libertades fundamentales y no excedan de lo que es necesario y proporcionado en una sociedad democrática y, en su caso, para salvaguardar uno de los objetivos enumerados en el artículo 23, apartado 1, del RGPD. Si Microsoft recibiera una solicitud de Datos Procesados procedente de cualquier otro tercero, Microsoft notificará sin demora al Cliente, salvo que la ley lo prohíba. Microsoft rechazará la solicitud, salvo que la ley le obligue a cumplimentarla. Si la solicitud fuese válida, Microsoft intentará redirigir a dicho tercero para que solicite los datos directamente al Cliente.

Microsoft no proporcionará a ningún tercero: (a) acceso directo, indirecto, general o irrestricto a los Datos Procesados; (b) las claves de cifrado de plataforma que se utilicen para proteger los Datos Procesados o la capacidad de romper tal cifrado; ni (c) ningún tipo de acceso a los Datos Procesados si Microsoft tiene conocimiento de que tales datos se utilizarán con fines diferentes a los indicados en la solicitud del tercero.

Para llevar a cabo lo previsto en los párrafos anteriores, Microsoft podrá proporcionar a los terceros la información de contacto básica del Cliente.

Tratamiento de Datos Personales; RGPD

Todos los Datos Personales tratados por Microsoft en relación con la prestación de los Productos y Servicios se obtienen como parte de (a) los Datos del Cliente, (b) los Datos de Servicios Profesionales o (c) datos generados, derivados o recopilados por Microsoft, incluyendo datos enviados a Microsoft como resultado del uso por el Cliente de capacidades basadas en servicios o datos obtenidos por Microsoft a partir de software instalado localmente. Los Datos Personales proporcionados a Microsoft por o en nombre del Cliente mediante el uso de los Servicios Online también tienen la consideración de Datos del Cliente. Los Datos Personales proporcionados a Microsoft por o en nombre del Cliente mediante el uso de los Servicios Profesionales también tienen la

consideración de Datos de Servicios Profesionales. Los datos tratados por Microsoft en relación con la prestación de los Productos pueden incluir identificadores seudonimizados, los cuales también se considerarán Datos Personales. Todos los Datos Personales que hayan sido seudonimizados o que hayan sido desidentificados pero no anonimizados, así como los Datos Personales derivados de Datos Personales, también se considerarán Datos Personales.

En la medida que Microsoft sea un encargado o subencargado del tratamiento de Datos Personales sujeto al RGPD, los Términos del RGPD establecidos en el Anexo 1 regirán dicho tratamiento y las partes también aceptan los siguientes términos en este apartado ("Tratamiento de Datos Personales; RGPD"):

Roles y responsabilidades como responsable y encargado del tratamiento

El Cliente y Microsoft convienen en que el Cliente es el responsable de los Datos Personales y que Microsoft es el encargado del tratamiento de dichos datos, salvo (a) cuando el Cliente esté actuando como encargado del tratamiento de los Datos Personales, en cuyo caso Microsoft será un subencargado, o (b) cuando se establece de otro modo en los términos específicos de los Productos o en este DPA. Cuando Microsoft actúa como encargado o subencargado del tratamiento de los Datos Personales, tratará los Datos Personales únicamente según las instrucciones documentadas del Cliente. El Cliente acepta que su contrato de licencias por volumen (incluidos los Términos del DPA y cualquier actualización aplicable), junto con la documentación de producto y el uso y configuración que el Cliente realice de las características presentes en los Productos —o, con respecto a los Servicios Profesionales, la documentación de los mismos y el uso que el Cliente realice de ellos—, constituyen las instrucciones documentadas completas que el Cliente imparte a Microsoft con respecto al tratamiento de los Datos Personales. La información sobre el uso y la configuración de los Productos se puede encontrar en <https://docs.microsoft.com> (o en una ubicación sucesora) o en otro acuerdo al que se incorpore este DPA. Todas las instrucciones adicionales o alternativas se deben acordar conforme al proceso para modificar el contrato del Cliente. En cualquier caso en que se aplique el RGPD y el Cliente actúe como encargado del tratamiento, el Cliente garantiza a Microsoft que el responsable pertinente ha autorizado las instrucciones del Cliente, incluida la designación de Microsoft como encargado o subencargado del tratamiento.

En la medida que Microsoft utilice o trate Datos Personales sujeto al RGPD en relación con las operaciones comerciales incidentales a la prestación de los Productos y Servicios al Cliente, Microsoft cumplirá con las obligaciones propias de un responsable independiente bajo el RGPD para dicho tratamiento. Microsoft acepta las responsabilidades adicionales de un "responsable" según el RGPD para dicho tratamiento de datos con la finalidad de: (a) actuar de conformidad con los requisitos regulatorios, en la medida exigida por el RGPD; y (b) proporcionar una mayor transparencia a los clientes y confirmar la responsabilidad de Microsoft en ese tratamiento. Microsoft emplea garantías para proteger los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales objeto de dicho tratamiento, incluyendo las garantías identificadas en este DPA y las contempladas en el artículo 6(4) del RGPD. Con respecto al tratamiento de Datos Personales que Microsoft realice

en virtud de este párrafo, Microsoft asume los compromisos establecidos en el Addendum de Garantías Adicionales; a estos efectos, (i) si Microsoft revelase, con arreglo al Addendum de Garantías Adicionales, Datos Personales que hayan sido transferidos en relación con sus operaciones comerciales, dicha revelación se considerará una "Revelación Relevante" y (ii) los compromisos establecidos en el Addendum de Garantías Adicionales serán de aplicación a dichos Datos Personales.

Detalles del tratamiento

Las partes reconocen y aceptan lo siguiente:

Objeto. El objeto del tratamiento se limita a los Datos Personales que se encuentran dentro del alcance de la sección de este DPA titulada "Naturaleza del tratamiento de datos; titularidad" y del RGPD.

Duración del tratamiento. La duración del tratamiento será acorde con las instrucciones del Cliente y los términos del DPA.

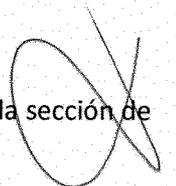
Naturaleza y finalidad del tratamiento. La naturaleza y finalidad del tratamiento será proporcionar los Productos y Servicios de conformidad con el contrato de licencias por volumen del Cliente, así como llevar a cabo las operaciones comerciales incidentales a la prestación de los Productos y Servicios al Cliente (tal como se describe en más detalle en la sección de este DPA titulada "Naturaleza del tratamiento de datos; titularidad").

Categorías de datos. Los tipos de Datos Personales que Microsoft tratará al proporcionar los Productos y Servicios incluyen: (i) Datos Personales que el Cliente decida incluir en los Datos del Cliente o en los Datos de Servicios Profesionales; y (ii) aquellos expresamente identificados en el artículo 4 del RGPD que puedan ser generados, derivados o recopilados por Microsoft, incluidos los datos enviados a Microsoft como resultado del uso por el Cliente de capacidades basadas en servicios o los datos obtenidos por Microsoft a partir de software instalado localmente. Los tipos de Datos Personales que el Cliente decida incluir en los Datos del Cliente o en los Datos de Servicios Profesionales podrán corresponder a cualquier categoría de Datos Personales identificada en los registros que mantenga el Cliente, en su calidad de responsable, con arreglo al artículo 30 del RGPD, incluidas las categorías de Datos Personales que se establecen en el Apéndice B.

Interesados. Las categorías de interesados son los representantes y usuarios finales del Cliente, tales como empleados, contratistas, colaboradores y clientes, y podrán incluir cualquier otra categoría de interesados identificada en los registros que mantenga el Cliente, en su calidad de responsable, con arreglo al artículo 30 del RGPD, incluidas las categorías de interesados que se establecen en el Apéndice B.

Derechos de los interesados; asistencia con las solicitudes

Microsoft pondrá a disposición del Cliente, de una manera conforme con las funcionalidades de los Productos y Servicios y con el rol de Microsoft como encargado del tratamiento de Datos Personales de sus interesados, la capacidad para satisfacer las solicitudes de los interesados con respecto al ejercicio de sus derechos reconocidos por el RGPD. Si Microsoft recibiese una solicitud, procedente de un interesado del Cliente, para ejercitar uno o más de sus derechos reconocidos por el RGPD en relación con los Productos y Servicios respecto de los que





Microsoft es encargado o subencargado del tratamiento, Microsoft redirigirá al interesado para que remita su solicitud directamente al Cliente. El Cliente será responsable de responder a cualquier solicitud, incluso, cuando proceda, mediante el uso de las funcionalidades presentes en los Productos y Servicios. Microsoft satisfará las peticiones razonables que le presente el Cliente para asistirle a responder a las mencionadas solicitudes de los interesados.

Registro de actividades de tratamiento

En la medida que el RGPD requiera que Microsoft recopile y mantenga registros de determinada información relacionada con el Cliente, el Cliente deberá, cuando se le solicite, proporcionar dicha información a Microsoft y la mantendrá precisa y actualizada. Microsoft podrá poner dicha información a disposición de la autoridad de control si así lo exige el RGPD.

Seguridad de los datos

Prácticas y políticas de seguridad

Microsoft implementará y mantendrá en vigor medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales frente a cualquier destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma y frente a la revelación o acceso no autorizados a dichos datos. Estas medidas estarán establecidas en una Política de Seguridad de Microsoft. Microsoft pondrá a disposición del Cliente esa política, así como otra información que el Cliente solicite razonablemente sobre las prácticas y políticas de seguridad de Microsoft.

Además, esas medidas cumplirán con los requisitos establecidos en los estándares ISO 27001, ISO 27002 e ISO 27018. Los Clientes tienen a su disposición una descripción de los controles de seguridad correspondientes a estos requisitos.

Cada Servicio Online Principal también cumple con los estándares y marcos de control que se muestran en la tabla incluida de los Términos de los Productos. Cada Servicio Online Principal y cada Servicio Profesional implementa y mantiene en vigor las medidas de seguridad establecidas en el Apéndice A para la protección de los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales.

Microsoft podrá agregar estándares gubernamentales o del sector en cualquier momento. Microsoft no eliminará los estándares ISO 27001, ISO 27002, ISO 27018 o cualquier estándar o marco de control previsto en la tabla de Servicios Online Principales incluida en los Términos de los Productos, salvo que dicho estándar o marco de control ya no se utilice en el sector y en su caso sea sustituido por un sucesor.

Cifrado de datos



Se cifrarán por defecto los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales (incluyendo cualesquiera Datos Personales presentes en ellos) que se encuentren en tránsito a través de redes públicas entre el Cliente y Microsoft o entre los centros de datos de Microsoft.

Microsoft también cifrará los Datos del Cliente que se encuentren almacenados en reposo en los Servicios Online, así como los Datos de Servicios Profesionales que se encuentren almacenados en reposo. En el caso de los Servicios Online en los que el Cliente, o un tercero que actúe por cuenta del Cliente, puede crear aplicaciones (p. ej., determinados Servicios de Azure), se podrá emplear el cifrado de los datos almacenados en dichas aplicaciones a criterio del Cliente, usando las capacidades proporcionadas por Microsoft u obtenidas por el Cliente de terceros.

Acceso a datos

Microsoft empleará mecanismos de acceso de privilegio mínimo para controlar el acceso a los Datos del Cliente y a los Datos de Servicios Profesionales (incluyendo los Datos Personales presentes en ellos). Se utilizarán controles de acceso basados en roles para garantizar que el acceso a los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales que sea requerido para operaciones de servicio es para una finalidad apropiada y es aprobado con supervisión de responsables superiores. Con respecto a los Servicios Online Principales y a los Servicios Profesionales, Microsoft mantendrá en vigor los mecanismos de "Control de acceso" que se describen en la tabla titulada "Medidas de Seguridad" del Apéndice A; y el personal de Microsoft no tendrá acceso permanente a los Datos del Cliente y cualquier acceso requerido será para un periodo de tiempo limitado.

Responsabilidades del Cliente

El Cliente es el único responsable de determinar de manera independiente si las medidas técnicas y organizativas de los Productos y Servicios satisfacen los requisitos del Cliente, incluidas las obligaciones de seguridad que tenga el Cliente en virtud de la Normativa sobre Protección de Datos que sea de aplicación. El Cliente reconoce y acepta que —teniendo en cuenta el estado de la técnica, el coste de la implementación, y la naturaleza, ámbito, contexto y fines del tratamiento de sus Datos Personales, así como los riesgos para las personas— las prácticas y políticas de seguridad implementadas y mantenidas en vigor por Microsoft proporcionan un nivel de seguridad adecuado al riesgo con respecto a sus Datos Personales. El Cliente es responsable de implementar y mantener en vigor protecciones de privacidad y medidas de seguridad para los componentes que el Cliente proporcione o controle (tales como dispositivos registrados con Microsoft Intune o dentro de una aplicación o máquina virtual de un cliente de Microsoft Azure).

Auditoría del cumplimiento

Microsoft llevará a cabo auditorías de la seguridad de los equipos, del entorno informático y de los centros de datos físicos que utiliza en el tratamiento de los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales, de la siguiente manera:





Cuando un estándar o marco de control establezca auditorías, se iniciará una auditoría de dicho estándar o marco de control al menos anualmente.

Cada auditoría se realizará de conformidad con los estándares y reglas del organismo regulador o de acreditación correspondiente a cada estándar o marco de control aplicable.

Cada auditoría será realizada por auditores externos, independientes y cualificados en materia de seguridad, a elección y coste de Microsoft.

Cada auditoría dará como resultado un informe de auditoría ("Informe de Auditoría de Microsoft"), que Microsoft pondrá a disposición en <https://servicetrust.microsoft.com/> o en otra ubicación identificada por Microsoft. El Informe de Auditoría de Microsoft constituirá Información Confidencial de Microsoft y revelará claramente cualquier hallazgo importante del auditor. Microsoft remediará sin demora, a satisfacción del auditor, las cuestiones que se deriven de un Informe de Auditoría de Microsoft. Si el Cliente lo solicite, Microsoft le proporcionará cada Informe de Auditoría de Microsoft. El Informe de Auditoría de Microsoft estará sujeto a limitaciones de distribución y no revelación de Microsoft y del auditor.

En la medida que los requisitos de auditoría del Cliente derivados de la Normativa sobre Protección de Datos no se puedan satisfacer razonablemente a través de los informes de auditoría o de las documentaciones o informaciones de cumplimiento que Microsoft ponga a disposición de sus clientes con carácter general, Microsoft responderá sin demora a las instrucciones de auditoría adicionales del Cliente. Antes del inicio de una auditoría, el Cliente y Microsoft estipularán de mutuo acuerdo las condiciones de alcance, plazos, duración, control y evidencias, además de los honorarios de la auditoría, en el bien entendido de que esta necesidad de llegar a un acuerdo no permitirá que Microsoft retrase irrazonablemente la realización de la auditoría. En la medida que sea necesario para realizar la auditoría, Microsoft pondrá a disposición los sistemas de tratamiento, las instalaciones y las documentaciones de respaldo que sean relevantes para el tratamiento de los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales por parte de Microsoft, sus Filiales y sus Subencargados. Dicha auditoría será realizada por una firma de auditoría externa, independiente y acreditada, durante el horario laboral normal, con preaviso razonable a Microsoft, y estará sujeta a procedimientos de confidencialidad razonables. Ni el Cliente ni el auditor tendrán acceso a los datos de otros clientes de Microsoft ni a otros sistemas o instalaciones de Microsoft que no estén involucrados en la prestación de los Productos y Servicios pertinentes. El Cliente será responsable de todos los costes y honorarios relacionados con dicha auditoría, incluidos todos los costes y honorarios razonables correspondientes a todo el tiempo que Microsoft dedique a dicha auditoría, además de los honorarios por los servicios que realice Microsoft. Si el informe de auditoría generado como resultado de la auditoría del Cliente incluyese alguna observación de falta de cumplimiento importante, el Cliente compartirá dicho informe de auditoría con Microsoft y Microsoft subsanará sin demora cualquier falta de incumplimiento importante.

Nada de lo dispuesto en esta sección del DPA varía o modifica los Términos del RGPD, ni afecta a ningún derecho de la autoridad de control o de los interesados que se derive de la Normativa sobre Protección de Datos. La presente sección se estipula en favor de Microsoft Corporation como tercero beneficiario.

Notificación de Incidentes de Seguridad

Si Microsoft tuviese conocimiento de una brecha de seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales o los Datos Personales, o la revelación o acceso no autorizados a dichos datos, todo ello durante su tratamiento por parte de Microsoft (cada caso, un "Incidente de Seguridad"), Microsoft, sin demora ni dilación indebida, (1) notificará el Incidente de Seguridad al Cliente; (2) investigará el Incidente de Seguridad y proporcionará al Cliente información detallada sobre el Incidente de Seguridad; y (3) tomará medidas razonables para mitigar los efectos y minimizar los daños que resulten del Incidente de Seguridad.

Las notificaciones de Incidentes de Seguridad se remitirán al Cliente a través de cualquier medio que Microsoft seleccione, incluido el correo electrónico. Es responsabilidad exclusiva del Cliente asegurarse de que el Cliente mantenga en todo momento información de contacto precisa con Microsoft para cada Producto y Servicio Profesional pertinente. El Cliente es el único responsable de cumplir con sus obligaciones con arreglo a las leyes relativas a la notificación de incidentes que sean aplicables al Cliente y de satisfacer las obligaciones de notificación a terceros relacionadas con cualquier Incidente de Seguridad.

Microsoft empleará esfuerzos razonables para ayudar al Cliente a satisfacer su obligación derivada del artículo 33 del RGPD u otra ley o reglamento aplicable, con respecto a notificar dicho Incidente de Seguridad a la correspondiente autoridad de control y a los interesados.

La notificación de un Incidente de Seguridad por parte de Microsoft, o la respuesta que Microsoft dé a un Incidente de Seguridad, según lo previsto en esta sección, no constituirá reconocimiento por parte de Microsoft en cuanto a incumplimiento o responsabilidad alguna con respecto al Incidente de Seguridad.

El Cliente deberá notificar a Microsoft, sin demora, acerca de cualquier posible uso indebido que se haya producido en sus cuentas o credenciales de autenticación, o acerca de cualquier incidente de seguridad relacionado con los Productos y Servicios.

Transferencias y ubicación de los datos

Transferencias de datos

Los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales que Microsoft trate por cuenta del Cliente no se podrán transferir a, ni almacenar y tratar en, una ubicación geográfica si no es de conformidad con los Términos del DPA y con las garantías previstas más abajo en esta sección. Teniendo en cuenta dichas garantías, el Cliente designa a Microsoft para que transfiera los Datos del Cliente, los Datos de Servicios



Profesionales y los Datos Personales a los Estados Unidos o a cualquier otro país en el que operen Microsoft o sus Subencargados y para que almacene y trate los Datos del Cliente y los Datos Personales con la finalidad de proporcionar los Productos, sin perjuicio de las demás disposiciones de los Términos del DPA.

Todas las transferencias de Datos del Cliente, Datos de Servicios Profesionales y Datos Personales fuera de la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo, Reino Unido y Suiza para proporcionar los Productos y Servicios se registrarán por las Cláusulas Contractuales Tipo de 2021 implementadas por Microsoft. Además, las transferencias desde el Reino Unido se registrarán por el IDTA implementado por Microsoft; a los efectos de este DPA, el "IDTA" es el addendum para transferencias internacionales de datos publicado por la Oficina del Comisionado de Información del Reino Unido de conformidad con el artículo 119A(1) de la ley británica *Data Protection Act 2018*, que se agrega a las cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea. Microsoft cumplirá con los requisitos establecidos por las leyes sobre protección de datos del Espacio Económico Europeo, Reino Unido y Suiza en relación con la recopilación, utilización, transmisión, conservación y otras actividades de tratamiento de los Datos Personales procedentes del Espacio Económico Europeo, Reino Unido y Suiza. Todas las transferencias de Datos Personales a un tercer país o a una organización internacional estarán sujetas a las garantías pertinentes según lo descrito en el artículo 46 del RGPD y dichas transferencias y garantías estarán documentadas de conformidad con el artículo 30(2) del RGPD.

Además, Microsoft posee certificación en virtud de los marcos de Escudo de la Privacidad entre la Unión Europea y Estados Unidos y entre Suiza y Estados Unidos, y los compromisos que conllevan, aunque Microsoft no se basa en el Escudo de la Privacidad entre la Unión Europea y Estados Unidos como base jurídica para las transferencias de Datos Personales a la luz de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el asunto C-311/18. Microsoft se compromete a notificar al Cliente si se determina que ya no puede seguir cumpliendo con su obligación de proporcionar el mismo nivel de protección que requieren los principios del Escudo de la Privacidad.

Ubicación de los Datos del Cliente en reposo

Para los Servicios Online Principales, Microsoft almacenará los Datos del Cliente en reposo dentro de determinadas áreas geográficas importantes (cada una, una Geoárea), según lo establecido en los Términos de los Productos.

Microsoft no controla ni limita las regiones desde las que el Cliente o sus usuarios finales pueden acceder o mover los Datos del Cliente.

Conservación y eliminación de datos

En todo momento durante el periodo de vigencia de su suscripción o del correspondiente encargo de Servicios Profesionales, el Cliente tendrá la capacidad de acceder a los Datos del Cliente almacenados en cada Servicio Online y a los Datos de Servicios Profesionales, así como también tendrá la capacidad de extraerlos y eliminarlos.

Excepto en el caso de las pruebas gratuitas y de los servicios de LinkedIn, Microsoft conservará los Datos del Cliente que sigan almacenados en los Servicios Online en una cuenta con funcionalidad limitada durante los 90 días siguientes a la expiración o terminación de la suscripción del Cliente, de tal modo que el Cliente pueda extraer los datos. Una vez finalice ese periodo de conservación de 90 días, Microsoft desactivará la cuenta del Cliente y eliminará los Datos del Cliente y los Datos Personales almacenados en los Servicios Online dentro de los siguientes 90 días, salvo que Microsoft tenga obligación o permiso de la ley aplicable, o tenga autorización en virtud de este DPA, para conservar esos datos.

Microsoft deberá eliminar todas las copias de Datos Personales en relación con el Software y los Datos de Servicios Profesionales una vez queden satisfechas las finalidades de negocio para las que se recopilaban o transmitieron dichos datos, o antes si así lo solicita el Cliente, salvo que Microsoft tenga autorización en virtud de este DPA para conservar esos datos.

Es posible que el Servicio Online no admita la conservación o extracción de software que haya proporcionado el Cliente. Microsoft no incurrirá en responsabilidad alguna por eliminar los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales o los Datos Personales según se describe en esta sección.

Compromiso de confidencialidad como encargado del tratamiento

Microsoft se asegurará de que su personal involucrado en el tratamiento de los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales (i) únicamente tratará tales datos según las instrucciones del Cliente o según se describe en este DPA, y (ii) tendrá la obligación de mantener la confidencialidad y seguridad de tales datos, incluso tras cesar dichas personas en sus funciones. Microsoft llevará a cabo actividades periódicas y obligatorias de formación y concienciación sobre la seguridad y privacidad de los datos para sus empleados con acceso a Datos del Cliente, Datos de Servicios Profesionales y Datos Personales de acuerdo con la Normativa sobre Protección de Datos y los estándares del sector aplicables.

Notificaciones y controles sobre el uso de Subencargados

Microsoft podrá contratar a Subencargados para que presten ciertos servicios limitados o auxiliares por cuenta de Microsoft. El Cliente consiente esta contratación, así como la designación de las Filiales de Microsoft como Subencargados. Estas autorizaciones constituirán el consentimiento previo y por escrito del Cliente para la subcontratación por parte de Microsoft del tratamiento de los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales en la medida que dicho consentimiento sea necesario en virtud de las Cláusulas Contractuales Tipo o los Términos del RGPD.

Microsoft es responsable de que los Subencargados cumplan las obligaciones que Microsoft asume en este DPA. Microsoft pondrá a disposición información sobre los Subencargados en un sitio web de Microsoft. Cuando contrate a un Subencargado, Microsoft se asegurará, a través de un contrato por escrito, de que el Subencargado solamente pueda acceder a, y utilizar, los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales o los Datos



Personales con la única finalidad de prestar los servicios que Microsoft le haya contratado, prohibiéndole utilizar los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales o los Datos Personales para cualquier otra finalidad. Microsoft se asegurará de que los Subencargados se obliguen, mediante contratos por escrito, a proporcionar, al menos, el mismo nivel de protección de datos que se exige a Microsoft en el DPA, incluidas las limitaciones sobre revelación de Datos Procesados. Microsoft se compromete a supervisar a los Subencargados para asegurarse de que se cumplan estas obligaciones contractuales.

Cada cierto tiempo, Microsoft podrá contratar a nuevos Subencargados. Microsoft notificará al Cliente —así como, en su caso, actualizará el sitio web y proporcionará al Cliente un mecanismo para obtener notificación de dicha actualización— acerca de cualquier nuevo Subencargado al menos 6 meses antes de proporcionar al Subencargado acceso a los Datos del Cliente. Además, Microsoft notificará al Cliente —así como, en su caso, actualizará el sitio web y proporcionará al Cliente un mecanismo para obtener notificación de dicha actualización— acerca de cualquier nuevo Subencargado al menos 30 días antes de proporcionar al Subencargado acceso a los Datos de Servicios Profesionales o a Datos Personales distintos de los incluidos en los Datos del Cliente. Si Microsoft contratase a un nuevo Subencargado para un nuevo Producto o Servicio Profesional que trate Datos del Cliente, Datos de Servicios Profesionales o Datos Personales, Microsoft notificará al Cliente antes de que ese Producto o Servicio Profesional pase a estar disponible.

Si el Cliente no aprobase a un nuevo Subencargado para un Servicio Online o un Servicio Profesional, el Cliente podrá terminar cualquier suscripción relativa al Servicio Online afectado o las órdenes de trabajo correspondientes al Servicio Profesional afectado, respectivamente, sin ninguna penalización o cargo por cancelación, remitiendo para ello, antes de que finalice el periodo de notificación en cuestión, una notificación escrita de terminación. Si el Cliente no aprobase a un nuevo Subencargado para el Software y el Cliente no puede evitar razonablemente el uso de dicho Subencargado restringiendo que Microsoft trate datos según lo dispuesto en la documentación o en este DPA, el Cliente podrá terminar cualquier licencia correspondiente al producto de software afectado, sin penalización alguna, remitiendo para ello, antes de que finalice el periodo de notificación en cuestión, una notificación escrita de terminación. Junto con la notificación de terminación, el Cliente también podrá incluir una explicación de los motivos para la no aprobación, con el fin de permitir que Microsoft pueda reevaluar a dicho nuevo Subencargado a la luz de las inquietudes manifestadas. Si el Producto afectado formase parte de una suite (o de una contratación conjunta de servicios de carácter similar), la terminación se aplicará a la suite completa. Tras la terminación, Microsoft retirará, de cualquier factura posterior que emita al Cliente o a su revendedor, las obligaciones de pago asociadas a toda suscripción, o a todo trabajo pendiente de pago, concerniente a los Productos o Servicios que hayan sido objeto de terminación.

Instituciones educativas

Si el Cliente es una agencia o institución educativa a la cual se apliquen las regulaciones de la ley estadounidense *Family Educational Rights and Privacy Act*, 20 U.S.C. § 1232g (FERPA), Microsoft reconoce que, a los efectos del



DPA, Microsoft constituye un "school official" con "legitimate educational interests" en los Datos del Cliente y en los Datos de Servicios Profesionales, tal y como se definen dichos términos en virtud de FERPA y sus regulaciones de implementación, y Microsoft se compromete a cumplir las limitaciones y requisitos impuestos por la norma estadounidense 34 CFR 99.33(a) a los "school officials".

El Cliente comprende que Microsoft puede poseer información de contacto limitada —o no poseer información de contacto en absoluto— relativa a los estudiantes y a los progenitores de los estudiantes. Por consiguiente, el Cliente será responsable de obtener cualquier consentimiento parental que pueda ser necesario bajo la ley aplicable para el uso que cualquiera de los usuarios finales haga de los Productos y Servicios, y el Cliente será asimismo responsable de transmitir, por cuenta de Microsoft, la notificación a los estudiantes (o al progenitor del estudiante, si se tratase de un estudiante menor de 18 años que no asista a una institución postsecundaria) referente a cualquier orden judicial o requerimiento legalmente emitido que exija la revelación de los Datos del Cliente y de los Datos de Servicios Profesionales en posesión de Microsoft, según pueda exigir la legislación aplicable.

CJIS Customer Agreement

Microsoft proporciona ciertos servicios de nube gubernamental ("Servicios Cubiertos") de acuerdo con la política estadounidense *FBI Criminal Justice Information Services ("CJIS") Security Policy ("CJIS Policy")*. La CJIS Policy rige el uso y la transmisión de la información del sistema de justicia penal. Todos los Servicios Cubiertos CJIS de Microsoft se regirán por los términos y condiciones del acuerdo *CJIS Customer Agreement* que se encuentra aquí: <http://aka.ms/CJISCustomerAgreement>.

HIPAA Business Associate

En el supuesto de que —tal y como se definen estos términos en la ley estadounidense *Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996*, enmendada, y en las regulaciones promulgadas a su amparo (en su conjunto, "HIPAA")— el Cliente sea una "covered entity" o un "business associate" e incluya "protected health information" en los Datos de Cliente o en los Datos de Servicios Profesionales, entonces la formalización del contrato de licencias por volumen del Cliente incluye la formalización del acuerdo *HIPAA Business Associate Agreement ("BAA")*, cuyo texto completo identifica los Servicios Online y Servicios Profesionales a los que se aplica y que está disponible en <http://aka.ms/BAA>. El Cliente pueden optar por excluirse del BAA enviando la siguiente información a Microsoft mediante una notificación por escrito (según los términos del contrato de licencias por volumen del Cliente):

el nombre legal completo del Cliente y cualquier Filial con respecto a la que se esté ejercitando esta opción; y si el Cliente tiene varios contratos de licencias por volumen, el contrato de licencias por volumen al que se aplica la exclusión.



California Consumer Privacy Act (CCPA)

Si Microsoft trata Datos Personales dentro del ámbito de la CCPA, Microsoft asume los siguientes compromisos adicionales ante el Cliente. Microsoft tratará los Datos del Cliente, los Datos de Servicios Profesionales y los Datos Personales por cuenta del Cliente y no conservará, utilizará ni revelará esos datos con otros fines que no sean los establecidos en los Términos del DPA y los permitidos en virtud de la CCPA, incluso en virtud de cualquier exención sobre "venta" ("*sale*"). En ningún caso venderá Microsoft esos datos. Estos términos sobre la CCPA no limitan ni reducen los compromisos en materia de protección de datos que Microsoft asume ante el Cliente en los Términos del DPA, en los Términos de los Productos o en cualquier otro acuerdo entre Microsoft y el Cliente.

Datos Biométricos

Si el Cliente utiliza Productos y Servicios para tratar Datos Biométricos, el Cliente es responsable de: (i) notificar a los interesados, incluso con respecto a los periodos de conservación y destrucción; (ii) obtener el consentimiento de los interesados; y (iii) eliminar los Datos Biométricos, todo ello según proceda y sea necesario en virtud de la Normativa sobre Protección de Datos aplicable. Microsoft tratará esos Datos Biométricos siguiendo las instrucciones documentadas del Cliente (tal y como se describe más arriba en la sección titulada "Roles y responsabilidades como responsable y encargado del tratamiento") y protegerá esos Datos Biométricos de acuerdo con los términos de seguridad y protección de datos de este DPA. A los efectos de esta sección, el concepto "Datos Biométricos" tendrá el significado establecido en el artículo 4 del RGPD y, en su caso, en términos equivalentes previstos en otras Normativas sobre Protección de Datos.

Servicios Profesionales Suplementarios

A los efectos de las secciones enumeradas a continuación, el término definido "Servicios Profesionales" incluye los Servicios Profesionales Suplementarios y el término definido "Datos de Servicios Profesionales" incluye los datos obtenidos para Servicios Profesionales Suplementarios.

Con respecto a los Servicios Profesionales Suplementarios, las siguientes secciones del DPA se aplicarán de la misma manera que se aplican a los Servicios Profesionales: "Introducción", "Cumplimiento de las leyes", "Naturaleza del tratamiento; titularidad", "Revelación de Datos Procesados", "Tratamiento de Datos Personales; RGPD", el primer párrafo de "Prácticas y políticas de seguridad", "Responsabilidades del Cliente", "Notificación de Incidentes de Seguridad", "Transferencias de datos" (incluidas las disposiciones relativas a las Cláusulas Contractuales Tipo de 2021), el tercer párrafo de "Conservación y eliminación de datos", "Compromiso de confidencialidad como encargado del tratamiento", "Notificaciones y controles sobre el uso de Subencargados", "HIPAA Business Associate" (en la medida que sea aplicable en el BAA), "California Consumer Privacy Act (CCPA)", "Datos Biométricos", "Cómo ponerse en contacto con Microsoft", "Apéndice B: Interesados y categorías de Datos Personales" y "Apéndice C: Addendum de Garantías Adicionales".

Cómo ponerse en contacto con Microsoft



Microsoft México, S. de R.L. de C.V. Tel. 5255 52672000
Av. Vasco de Quiroga 3200, Piso 7 www.microsoft.com
Col. Santa Fe
01210 Ciudad de México

Si el Cliente considera que Microsoft no está cumpliendo con sus compromisos de privacidad o seguridad, el Cliente puede ponerse en contacto con atención al cliente o utilizar el formulario web sobre privacidad de Microsoft, que se encuentra en <http://go.microsoft.com/?linkid=9846224>. La dirección postal de Microsoft es:

Microsoft Enterprise Service Privacy

Microsoft Corporation

One Microsoft Way

Redmond, Washington 98052, USA

Microsoft Ireland Operations Limited es el representante de protección de datos de Microsoft para el Espacio Económico Europeo y Suiza. El representante de privacidad de Microsoft Ireland Operations Limited se encuentra disponible en la siguiente dirección:

Microsoft Ireland Operations, Ltd.

Attn: Data Protection

One Microsoft Place

South County Business Park

Leopardstown

Dublín 18, D18 P521, Irlanda

[Tabla de Contenido](#) / [Términos Generales](#)



Apéndice A: Medidas de seguridad

Microsoft ha implementado y mantendrá en vigor las siguientes medidas de seguridad para los Datos del Cliente en los Servicios Online Principales y para los Datos de Servicios Profesionales. Estas medidas, junto con los compromisos de seguridad previstos en este DPA (incluyendo los Términos del RGPD), constituyen la única responsabilidad de Microsoft con respecto a la seguridad de dichos datos.

Dominio	Prácticas
Organización de la seguridad de la información	<p>Responsables de seguridad. Microsoft ha designado a uno o varios delegados de seguridad responsables de coordinar y supervisar las reglas y los procedimientos de seguridad.</p> <p>Roles y responsabilidades en materia de seguridad. El personal de Microsoft con acceso a los Datos del Cliente o a los Datos de Servicios Profesionales está sujeto a obligaciones de confidencialidad.</p> <p>Programa de gestión de riesgos. Microsoft realizó una evaluación de riesgos antes de tratar los Datos del Cliente o de lanzar el servicio de Servicios Online, así como antes de tratar los Datos de Servicios Profesionales o de lanzar los Servicios Profesionales.</p> <p>Microsoft conserva sus documentos de seguridad de conformidad con sus requisitos de conservación después de que ya no se encuentren en vigor.</p>
Gestión de activos	<p>Inventario de activos. Microsoft mantiene un inventario de todo soporte físico en que se almacenan los Datos del Cliente o los Datos de Servicios Profesionales. El acceso a los inventarios de dichos soportes físicos está restringido al personal de Microsoft autorizado por escrito para tener dicho acceso.</p> <p>Manejo de activos</p> <ul style="list-style-type: none">- Microsoft clasifica los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales para ayudar a identificarlos y para posibilitar que el acceso a ellos se encuentre apropiadamente restringido.- Microsoft impone restricciones respecto de la impresión de los Datos del Cliente y de los Datos de Servicios Profesionales y tiene procedimientos para la eliminación de los materiales impresos que contengan dichos datos.- El personal de Microsoft debe obtener la autorización de Microsoft antes de almacenar Datos del Cliente o Datos de Servicios Profesionales en dispositivos portátiles, de acceder de forma remota a dichos datos o de tratarlos fuera de las instalaciones de Microsoft.
Seguridad relativa a los recursos humanos	<p>Formación en seguridad. Microsoft informa a su personal acerca de los procedimientos de seguridad pertinentes y de sus roles respectivos. Microsoft además informa a su personal acerca de las posibles consecuencias de incumplir las reglas y los procedimientos de seguridad. Microsoft solo utilizará datos anónimos durante la formación.</p>
Seguridad física y del entorno	<p>Acceso físico a las instalaciones. Microsoft limita el acceso a las instalaciones donde se encuentran los sistemas de información que tratan Datos del Cliente o Datos de Servicios Profesionales a personas autorizadas e identificadas.</p> <p>Acceso físico a los componentes. Microsoft mantiene registros de los soportes físicos entrantes y salientes que contienen Datos del Cliente o Datos de Servicios Profesionales. Estos incluyen el tipo de soporte físico, emisor/destinatario autorizados, fecha y hora, el número de soportes físicos y los tipos de dichos datos que contienen.</p> <p>Protección contra interrupciones. Microsoft utiliza una variedad de sistemas estándares del sector para proteger contra la pérdida de datos debida a fallos en el suministro de energía o interferencias en las líneas.</p> <p>Eliminación de componentes. Microsoft utiliza procesos estándares del sector para eliminar los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales cuando ya no son necesarios.</p>
Gestión de las comunicaciones y las operaciones	<p>Política operativa. Microsoft mantiene documentos de seguridad que describen sus medidas de seguridad y los procedimientos y responsabilidades pertinentes de su personal que tiene acceso a los Datos del Cliente o a los Datos de Servicios Profesionales.</p> <p>Procedimientos de recuperación de datos</p>

Dominio	Prácticas
	<ul style="list-style-type: none"> - De forma continua, aunque en ningún caso con menos frecuencia que una vez a la semana (a menos que no hayan tenido lugar actualizaciones durante ese periodo), Microsoft mantiene varias copias de los Datos del Cliente y los Datos de los Servicios Profesionales desde donde se pueden recuperar dichos datos. - Microsoft almacena las copias de los Datos del Cliente y de los Datos de Servicios Profesionales, así como de los procedimientos de recuperación de datos, en un lugar distinto de donde está ubicado el equipo informático principal que trata los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales. - Microsoft tiene implementados procedimientos específicos que rigen el acceso a las copias de los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales. - Microsoft revisa los procedimientos de recuperación de datos al menos cada seis meses, con excepción de los procedimientos de recuperación de datos correspondientes a los Servicios Profesionales y a los Servicios de Azure Government, que se revisan cada doce meses. - Microsoft registra los esfuerzos de restauración de datos, lo que incluye la persona responsable, la descripción de los datos restaurados y, cuando corresponda, la persona responsable y qué datos (si los hubo) tuvieron que ingresarse de forma manual en el proceso de recuperación de datos. <p>Software malicioso. Microsoft cuenta con controles antimalware que ayudan a evitar que un software malicioso consiga acceso no autorizado a los Datos del Cliente y a los Datos de Servicios Profesionales, incluido software malicioso proveniente de redes públicas.</p> <p>Datos más allá de los límites</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft cifra (o permite que el Cliente cifre) los Datos del Cliente y los Datos de Servicios Profesionales que se transmiten por redes públicas. - Microsoft restringe el acceso a los Datos del Cliente y a los Datos de Servicios Profesionales presentes en soportes físicos que salen de sus instalaciones. <p>Registro de eventos. Microsoft registra (o permite que el Cliente registre) el acceso y uso de los sistemas de información que contienen Datos del Cliente o Datos de Servicios Profesionales, registrando el identificador de acceso, la hora, la autorización concedida o denegada y la actividad pertinente.</p>
Control de acceso	<p>Política de acceso. Microsoft mantiene un registro de los privilegios de seguridad de las personas que tienen acceso a los Datos del Cliente y a los Datos de Servicios Profesionales.</p> <p>Autorización de acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft mantiene y actualiza un registro del personal autorizado a acceder a los sistemas de Microsoft que contienen Datos del Cliente y Datos de Servicios Profesionales. - Microsoft desactiva las credenciales de autenticación que no se han utilizado durante un periodo no superior a seis meses. - Microsoft identifica al personal que puede conceder, modificar o cancelar el acceso autorizado a los datos y recursos. - Microsoft se asegura de que, cuando más de una persona tenga acceso a sistemas que contienen Datos del Cliente o Datos de Servicios Profesionales, esas personas tienen identificadores o inicios de sesión separados. <p>Privilegio mínimo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al personal de soporte técnico solo se le permite tener acceso a los Datos del Cliente y a los Datos de Servicios Profesionales cuando sea necesario. - Microsoft restringe el acceso a los Datos del Cliente y a los Datos de Servicios Profesionales solo a aquellas personas que necesitan dicho acceso para desempeñar su trabajo. <p>Integridad y confidencialidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft indica a su personal que debe desactivar las sesiones administrativas cuando salga de las instalaciones que Microsoft controla o cuando los equipos queden desatendidos. - Microsoft almacena contraseñas de una forma que las hace ininteligibles mientras están vigentes.



Dominio	Prácticas
	<p>Autenticación</p> <ul style="list-style-type: none">- Microsoft utiliza prácticas estándares del sector para identificar y autenticar a los usuarios que intentan acceder a los sistemas de información.- Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, Microsoft exige que las contraseñas se renueven de forma periódica.- Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, Microsoft exige que la contraseña tenga al menos ocho caracteres de longitud.- Microsoft se asegura de que los identificadores desactivados o expirados no se concedan a otras personas.- Microsoft supervisa (o permite que el Cliente supervise) los intentos reiterados de conseguir acceso al sistema de información mediante una contraseña inválida.- Microsoft mantiene procedimientos estándares del sector para desactivar las contraseñas que se hayan dañado o que hayan sido reveladas de forma involuntaria.- Microsoft utiliza prácticas de protección con contraseña estándares del sector, lo que incluye prácticas diseñadas para mantener la confidencialidad y la integridad de las contraseñas cuando son asignadas y distribuidas, así como durante el almacenamiento. <p>Diseño de red. Microsoft cuenta con controles para evitar que las personas asuman derechos de acceso que no se les han asignado para conseguir acceso a Datos del Cliente o a Datos de Servicios Profesionales para los que no tienen acceso autorizado.</p>
Gestión de incidentes de seguridad de la información	<p>Proceso de respuesta ante incidentes</p> <ul style="list-style-type: none">- Microsoft mantiene un registro de las brechas de seguridad con la correspondiente descripción de la brecha, el periodo de tiempo, las consecuencias de la brecha, el nombre de la persona que informó de la brecha y el de la persona a la que se informó sobre la brecha, y el procedimiento para recuperar los datos.- Para cada brecha de seguridad que constituya un Incidente de Seguridad, Microsoft proporcionará una notificación (como se describe más arriba en la sección "Notificación de Incidentes de Seguridad") sin dilación indebida y, en todo caso, en un plazo máximo de 72 horas.- Microsoft hace un seguimiento (o permite que el Cliente haga un seguimiento) de las revelaciones de Datos del Cliente y de Datos de Servicios Profesionales, incluyendo qué datos se han revelado, a quién y en qué momento. <p>Supervisión del servicio. El personal de seguridad de Microsoft verifica los registros al menos cada seis meses para proponer esfuerzos de corrección, si fuera necesario.</p>
Gestión de la continuidad del negocio	<ul style="list-style-type: none">- Microsoft mantiene planes de emergencia y contingencia para las instalaciones en que están ubicados los sistemas de información de Microsoft que tratan Datos del Cliente o Datos de Servicios Profesionales.- El almacenamiento redundante de Microsoft y sus procedimientos para recuperar datos están diseñados para intentar reconstruir los Datos del Cliente o los Datos de Servicios Profesionales a su estado original o replicado por última vez desde antes del momento en que se perdieron o destruyeron.

Apéndice B: Interesados y categorías de Datos Personales.

Interesados: Los interesados incluyen a los representantes y usuarios finales del Cliente, incluidos empleados, contratistas, colaboradores y clientes del Cliente. Los interesados también pueden incluir a las personas físicas que intentan comunicar o transmitir información personal a los usuarios de los servicios proporcionados por Microsoft. Microsoft reconoce que, en función del uso que el Cliente haga de los Productos y Servicios, el Cliente puede decidir incluir datos personales de cualquiera de los siguientes tipos de interesados en los datos personales:

- Empleados, contratistas y trabajadores temporales (actuales, antiguos, potenciales) del Cliente;
- Dependientes de lo anterior;
- Colaboradores/personas de contacto (personas naturales) o empleados del Cliente; contratistas o trabajadores temporales de personas jurídicas colaboradoras/personas de contacto (actuales, antiguos, potenciales);
- Usuarios (por ejemplo, clientes, pacientes, visitantes, etc.) y otros interesados que sean usuarios de los servicios del Cliente;
- Socios, partes interesadas o personas que colaboran, comunican o interactúan activamente con empleados del Cliente y/o utilizan herramientas de comunicación como aplicaciones y sitios web proporcionados por el Cliente;
- Partes interesadas o personas que interactúan pasivamente con el Cliente (por ejemplo, porque están sujetos a una investigación o son mencionados en documentos o correspondencia recibida del, o enviada al, Cliente);
- Menores de edad; o
- Profesionales con privilegios profesionales (por ejemplo, médicos, abogados, notarios, trabajadores religiosos, etc.).

Categorías de datos: Los datos personales que se incluyen en correos electrónicos, documentos y otros datos en formato electrónico en el contexto de los Productos y Servicios. Microsoft reconoce que, en función del uso que el Cliente haga de los Productos y Servicios, el Cliente puede decidir incluir datos personales de cualquiera de las siguientes categorías en los datos personales:

- Datos personales básicos (por ejemplo, lugar de nacimiento, calle y número de domicilio (dirección), código postal, ciudad de residencia, país de residencia, número de teléfono móvil, nombre, apellido, iniciales, dirección de correo electrónico, género, fecha de nacimiento), incluidos datos personales básicos sobre familiares e hijos;
- Datos de autenticación (por ejemplo nombre de usuario, contraseña o código PIN, pregunta de seguridad, registro de auditoría);
- Información de contacto (por ejemplo, direcciones, correo electrónico, números de teléfono, identificadores de redes sociales, detalles de contacto de emergencia);
- Números de identificación únicos y firmas (por ejemplo, número de la Seguridad Social, número de cuenta bancaria, número de pasaporte y documento de identificación, licencia de conducir y datos de registro del vehículo, dirección IP, número de empleado, número de estudiante, número de paciente, firma, identificador único en cookies de seguimiento o tecnología similar);
- Identificadores seudónimos;
- Información financiera y de seguros (por ejemplo, número de seguro, nombre y número de cuenta bancaria, nombre y número de la tarjeta de crédito, número de factura, ingresos, tipo de seguro, comportamiento de pago, solvencia crediticia);
- Información comercial (por ejemplo, historial de compras, ofertas especiales, información sobre suscripciones, historial de pagos);
- Información biométrica (por ejemplo, análisis de ADN, de huellas digitales y de iris);
- Datos de ubicación (por ejemplo, identificador de celda, datos de red de geolocalización, ubicación al inicio/término de una llamada, datos de ubicación derivados del uso de puntos de acceso WiFi);
- Fotos, vídeo y audios;
- Actividad en Internet (por ejemplo, historial de navegación, historial de búsquedas, actividades de lectura, televisión, radio);

- Identificación del dispositivo (por ejemplo, número IMEI, número de tarjeta SIM, dirección MAC);
- Elaboración de perfiles (por ejemplo, sobre la base de comportamientos delictivos o antisociales observados, o perfiles seudónimos basados en las URL visitadas, flujos de clics, registros de navegación, direcciones IP, dominios, aplicaciones instaladas o perfiles basados en preferencias de marketing);
- Datos de selección y recursos humanos (por ejemplo, declaración de estado laboral, información de candidatos (como currículo, historial laboral, historial educativo), datos sobre el trabajo y el cargo, incluidas las horas trabajadas, evaluaciones y salario, detalles de permisos de trabajo, disponibilidad, términos de empleo, detalles de impuestos, detalles de pagos, detalles de seguro, y ubicación y organizaciones);
- Datos de educación (por ejemplo, historial de educación, educación actual, calificaciones y resultados, grado académico más alto alcanzado, discapacidades ligadas al aprendizaje);
- Información de ciudadanía y residencia (por ejemplo, ciudadanía, estado de naturalización, estado civil, nacionalidad, situación migratoria, datos del pasaporte, detalles de residencia o permiso de trabajo);
- Información tratada para la realización de una tarea efectuada para el interés público o en el ejercicio de una autoridad oficial;
- Categorías especiales de datos (por ejemplo, origen étnico o racial, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relacionados con el estado de salud, datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física, o datos relacionados con delitos o antecedentes penales); o
- Cualquier otro dato personal identificado en el artículo 4 del RGPD.

Apéndice C: Addendum de Garantías Adicionales

Mediante el presente Addendum de Garantías Adicionales adjunto al DPA (este "Addendum"), Microsoft proporciona al Cliente garantías adicionales con respecto al tratamiento de datos personales que, dentro del alcance del RGPD, Microsoft lleve a cabo por cuenta del Cliente, así como reparación adicional a los interesados a los que se refieren dichos datos personales.

Este Addendum complementa y forma parte del DPA, si bien no lo varía ni modifica.

1. Impugnación de requerimientos. En el supuesto de que Microsoft recibiese, procedente de un tercero, un requerimiento para la revelación obligatoria de cualquier dato personal tratado al amparo de este DPA, Microsoft se compromete a lo siguiente:

- a. Microsoft empleará todo esfuerzo razonable para redirigir a ese tercero a que solicite los datos directamente al Cliente;
- b. Microsoft notificará sin demora al Cliente, a menos que lo prohíba la ley aplicable al requirente, y, si se le prohíbe notificar al Cliente, Microsoft empleará todos los esfuerzos legales para obtener el derecho a que se levante la prohibición, con el fin de comunicar al Cliente tanta información como sea posible, tan pronto como sea posible; y
- c. Microsoft empleará todos los esfuerzos legales para impugnar el requerimiento de revelación sobre la base de cualquier deficiencia legal relativa a la legislación del requirente o sobre la base de cualquier conflicto con la legislación de la Unión Europea o con la legislación del Estado Miembro aplicable.

En el caso de que, tras haber seguido los pasos descritos en los puntos (a) a (c) anteriores, Microsoft o cualquiera de sus filiales siguiese obligada a revelar datos personales, Microsoft únicamente revelará la cantidad mínima de tales datos como sea imprescindible para satisfacer el requerimiento de revelación obligatoria.

A los efectos de este apartado, emplear esfuerzos legales no incluye realizar acciones que puedan resultar en sanciones civiles o penales, tales como desacato al tribunal, en virtud de la legislación de la jurisdicción relevante.

2. Indemnización a los interesados. Con sujeción a lo previsto en los apartados 3 y 4, Microsoft indemnizará a un interesado con respecto a los daños materiales y no materiales que se le ocasionen como consecuencia de una revelación, por parte de Microsoft, de datos personales del interesado que hayan sido transferidos en respuesta a un requerimiento procedente de una autoridad pública u organismo gubernamental no perteneciente a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo en infracción de las obligaciones de Microsoft bajo el Capítulo V del RGPD (una "Revelación Relevante"). No obstante lo anterior, Microsoft no tendrá obligación de indemnizar al interesado en virtud de este apartado 2 en la medida que el interesado ya haya recibido compensación —sea de Microsoft o de otro origen— con respecto a esos mismos daños.

3. Condiciones de la indemnización. La indemnización prevista en el apartado 2 está condicionada a que el interesado demuestre, a satisfacción razonable de Microsoft, que:

- a. Microsoft ha participado en una Revelación Relevante;
- b. la Revelación Relevante ha sido el fundamento de un procedimiento oficial dirigido contra el interesado por parte de una autoridad pública u organismo gubernamental no perteneciente a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo; y
- c. la Revelación Relevante ha ocasionado directamente que el interesado sufra daños materiales o no materiales.

Corresponde al interesado la carga de probar las condiciones (a) a (c) anteriores.

No obstante lo anterior, Microsoft no tendrá la obligación de indemnizar al interesado en virtud del apartado 2 si Microsoft establece que la Revelación Relevante no infringió sus obligaciones bajo el Capítulo V del RGPD.

4. Alcance de los daños. La indemnización prevista en el apartado 2 se ceñirá a daños materiales y no materiales según lo previsto en el RGPD y excluye daños consecuenciales y cualquier otro daño que no sea resultado del incumplimiento del RGPD por parte de Microsoft.

5. Ejercicio de los derechos. Los derechos otorgados a los interesados en virtud de este Addendum pueden ser ejercitados por los interesados contra Microsoft, con independencia de cualquier restricción prevista en las Cláusulas 3 o 6 de las Cláusulas Contractuales



Tipo. El interesado únicamente podrá presentar una reclamación basada en este Addendum si lo hace a título individual y no como parte de una acción de clase, colectiva, de grupo o de representación. Los derechos otorgados a los interesados en virtud de este Addendum son personales del interesado y no pueden ser cedidos.

6. **Notificación de cambios.** Microsoft declara y garantiza que no tiene razón alguna para considerar que la legislación aplicable a Microsoft o a sus subencargados —incluyendo la legislación aplicable en cualquier país al que se transfieran datos personales, ya sea por Microsoft o a través de un subencargado— le impide satisfacer las instrucciones recibidas del Cliente y las obligaciones que asume en virtud de este Addendum o de las Cláusulas Contractuales Tipo de 2021, y que en el supuesto de que se produjese un cambio en dicha legislación que sea susceptible de tener un efecto sustancial adverso sobre las garantías y obligaciones establecidas en este Addendum o en las Cláusulas Contractuales Tipo, Microsoft notificará sin demora dicho cambio al Cliente tan pronto como tenga conocimiento del mismo, en cuyo caso el Cliente tendrá derecho a suspender la transferencia de datos y/o a terminar el contrato.

Anexo 1: Términos de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea

Microsoft asume los compromisos dispuestos en los presentes Términos del RGPD para todos los clientes a partir del día 25 de mayo de 2018. Estos compromisos son vinculantes para Microsoft con respecto al Cliente, sin importar (1) la versión de los Términos de los Productos aplicable a una concreta suscripción o licencia de Productos; o (2) cualquier otro contrato que haga referencia al presente anexo.

A los efectos de los presentes Términos del RGPD, el Cliente y Microsoft convienen en que el Cliente es el responsable de los Datos Personales y que Microsoft es el encargado del tratamiento de dichos datos, con la salvedad de que, si el Cliente está actuando en calidad de encargado del tratamiento de los Datos Personales, entonces Microsoft es un subencargado. Los presentes Términos del RGPD se aplican al tratamiento de Datos Personales que Microsoft realice por cuenta del Cliente dentro del ámbito de aplicación del RGPD. Los presentes Términos del RGPD no limitan ni reducen los compromisos en materia de protección de datos que Microsoft asume ante el Cliente en los Términos de los Productos o en cualquier otro acuerdo entre Microsoft y el Cliente. Los presentes Términos del RGPD no se aplican cuando Microsoft es el responsable del tratamiento de los Datos Personales.

Obligaciones pertinentes con arreglo al RGPD: artículos 28, 32 y 33

1. Microsoft no recurrirá a otro encargado sin la autorización previa por escrito, específica o general, del Cliente. En el caso de una autorización escrita de carácter general, Microsoft informará al Cliente de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al Cliente la oportunidad de oponerse a dichos cambios. (Artículo 28(2))

2. El tratamiento por Microsoft se regirá por los presentes Términos del RGPD con arreglo al Derecho de la Unión Europea ("Unión") o de los Estados miembros, que vinculan a Microsoft respecto del Cliente. En el contrato de licencias por volumen del Cliente, que incluye los presentes Términos del RGPD, se establecen el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de Datos Personales, las categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del Cliente. En particular, Microsoft:

- (a)** tratará los Datos Personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Cliente, inclusive con respecto a las transferencias de Datos Personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique a Microsoft; en tal caso, Microsoft informará al Cliente de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;
- (b)** garantizará que las personas autorizadas para tratar los Datos Personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria;
- (c)** tomará todas las medidas necesarias de conformidad con el artículo 32 del RGPD;
- (d)** respetará las condiciones indicadas en los párrafos 1 y 3 para recurrir a otro encargado del tratamiento;
- (e)** asistirá al Cliente, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD;
- (f)** ayudará al Cliente a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición de Microsoft;
- (g)** a elección del Cliente, suprimirá o devolverá todos los Datos Personales al Cliente una vez finalice la presentación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los Datos Personales bajo el Derecho de la Unión o de los Estados miembros;
- (h)** pondrá a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Cliente o de otro auditor autorizado por el Cliente.

Microsoft informará inmediatamente al Cliente si, en su opinión, una instrucción infringe el RGPD u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros. (Artículo 28(3))

3. Cuando Microsoft recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del Cliente, se impondrá a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados Miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en los presentes Términos del RGPD, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del RGPD. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, Microsoft seguirá siendo plenamente responsable ante el Cliente por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado. (Artículo 28(4))

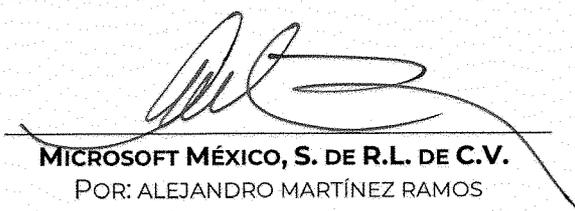
4. Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el ámbito, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el Cliente y Microsoft aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- (a) la pseudonimización y el cifrado de Datos Personales;
- (b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resistencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- (c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los Datos Personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico; y
- (d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento. (Artículo 32(1))

5. Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, se tendrán particularmente en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de Datos Personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos. (Artículo 32(2))

6. El Cliente y Microsoft tomarán medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del Cliente o de Microsoft y tenga acceso a Datos Personales solo pueda tratar dichos datos siguiendo instrucciones del Cliente, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros. (Artículo 32(4))

7. Microsoft notificará sin dilación indebida al Cliente las violaciones de la seguridad de los Datos Personales de las que tenga conocimiento. (Artículo 33(2)). Dicha notificación incluirá la información que un encargado debe proporcionar a un responsable con arreglo al artículo 33(3), en la medida que dicha información esté razonablemente disponible para Microsoft



MICROSOFT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
POR: ALEJANDRO MARTÍNEZ RAMOS
APODERADO LEGAL

Las partes testadas se eliminan con fundamento en lo establecido en los artículos 1,9,11 fracción VI y 104 de la ley federal de transparencia y Acceso a la Información Pública, con relación al artículo 113, fracción I del citado precepto legal, que establece que, se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable. Por ello, se elaboró esta versión pública del "Anexo 5 Escrito Libre DE LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS DE LICENCIAMIENTO MICROSOFT Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE RELACIONADOS CON LAS MISMAS PARA LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL", conforme a lo señalado en el artículo 118 de la ley en cita.

oZlhvcNAQkBFhdJcnZpbmCuR2FyY2lhQG14LmV5LmNvbTElMCMGA1UELRCmTU1FOTEwNjIwUTg1IC8gR0FHSzkwMTIyOUVHMDEeMBwGA1UEBRMVIC8gR0FHSzkwMTIyOU1ERkxOUjA3MIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAgdGUkwz2F8XUSRluVHclE+uQawXr9pFeRRW0ZmwP6bANoVw7k/4rASTNsdnOWUImo4tGkWrLFwY64y6mxYwenR6WPiuc+38W97ldkkKUJcu1zxx0/K6R9kZMpvtdiyEG+xHe7NGZykdmk/EGEH/csxmiWs+LXnPUgyYGZ+5GrPLAjZ82UQPWYEuLby4dTY5iG2XwogXj4auHg0oLDBmI9tJCfdL2wM0aXk6k09ku4wKlyYyCIBsZzUvtifyxIVejV9lo6nEhV/SF9lcaS8F0MxRd442wE1cuG3WR/A7olp3nti/+FNDH9SW8adxtDfPzJ2c3N0jLD4d938dQrvwIDAQAB08wTTAMBgNVHRMBAf8EAJAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBgIghkgBhvhCAQEEBAMCBaAwHQYDVR0IBBYwFAyIKwYBBQUHAwQCcGAQUFBwMCMA0GCSqGSIb3DQEBCwUAA4ICAQAUF2QHh4AF83G+Go2tcS9wSHsfEbd1MO/hfVaElxYyyLzS0U0b97zKDXS8nM9QT9iOkN6NLCAPd6e7O9JQ1+2sQAGA1Wek3mkjsBJCkIuwRQLi3zSfJLOXnNPCxZ039+7Go0oHpKeb0yiHTHafIeNzA+uFPKfHORy+MaQ+xP8L YjF8Mkr/DpdHo9DftFtLOBZJHDPzAaceE5GtAKOtr6mAU+YT9Apf8DZF3gRiPeZxc5BX5cljppn3QPfJOLBie9XbiHHA6NRTRY27FQc4uViZT76iUXDIvoD7KryLpwqvzSK1jT7n4eMs+Soby/117eTOsugKFoDSbrMLTdaEb40WrBj5xv2idQD0sOP6TjNyKeJJVZdyJSQlnqrLmIKQQtW6pedwYNpcwsoFgn3uISAGqVqZOirjoYXRNIi4fOKxy0l6YVVKqFPnCa33IONh8PiaKAgOPHwwU56WEpCzefKzN1bcZJXIXhb6sRLUBITLg3aL7qsDuYr5YEZqbEdXcdNLRhH2mZp2pcld56xiezfyKxnuqRW4kr84WggOf0OIPUReyPO5ReVkkghsYXHd4JoB5Xd2UgrkQZJLQ3zU9wnPxD1H5X5m8tAptJzftKCzY0x3CapOXAR6YelZUXS5rVcD4lZkgni2xbSzAGvKi+H01XBp0N/rjFsgFn9Q==

Por parte de CEDN

Razón Social	CARLOS EMILIANO CALDERON MERCADO	RFC	██████████
No. Serie	██████████	CURP	██████████

Firma Electrónica

TcblMvbxheiXCISx+7HwMTxWXFJ3FpmKw6Mg/MBuMNVUIUs3ka+9a1OcsV1qyF5v9MutDRkvg8iCSNtjXTinXFs67tJ0wN/WU1Sh09Qoq8eg7/NV7J3Y25sYtmAsj76oVuS2uR1i+K6yOzV5EmYvQO8mHp9mrSd/v0SHJMHlfy5tZqA15GHIZ0+q0tX+IWC1VyYoXC2OdBJJPTJDDYAiKnsWAgkQBshszJ6V0WcJvGxthwwsg8q6bk9AuH7OAI29w11f8MBdHWbXl2ZiH4Ty/Adw646DHE7kUG8YiuXaL84GNhnZkHuNHbvbCImDrXbGAWVH2oWBTZe08tjju+PAA==

Certificado

MIIGUzCCBDugAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA1MDM1Mjg3OTUwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGEMSAwHgYDVRQQDBdBVVRPUkIEQUQgQ0VSVEIGSUNBRE9SQTEuMCwGA1UECgwU0VSvkiDSU8gREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQ1VUQVJQTEAMBgGA1UECwwRU0FULUIFUYBBdXR0b3JpdHkxKjAoBgkqhkiG9w0BCQEwG2NvbRrhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvdYi5teDEEMCQGA1UECQwdQVYyUEhJREFMR08gNzcsIENPTC4gR1VFUJFUFk8xKjAMBgNVBBEMBTAMzAwMQswCQYDVQQGEwJNwDEZMBCGA1UECAwQQ0lVREFEIERFIE1FWWEIDTzETMBEGA1UEBwwKQ1VBUUUhURU1PQzEVMBMGA1UELRMMU0FUOTcwNzAxTk4zMVwwWgYJKoZIhvcNAQkCE01yZXNwb25zYWJsZTogQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ0V0VFJBTCTBERSBTRVJWSUNJT1MgVFJJQ1VUQVJTT1MgQUwGQ09OVFJJQ1VZRU5URTAEFw0yMDAzMTIyMDAwMTVaFw0yNDZAzMTIyMDAwNTVaMIIHvMskwJwYDVQQDEyBDQVJMT1MgRU1JTEIBTk8gQ0FMREVST04gTUVSQ0FETzEpMCCGA1UEKRMgQ0FSTE9TIEVNSUxJQU5PIENBTERFUK90IE1FUKNBRE8xKTAnBgNVBAoTIENTENUKxPuyBFTUIMSUFOTyBDQUxERVJPTiBNRVJDRURPMQswCQYDVQQGEwJNwDEZMBCGA1UECQwGCSqGSIb3DQEJARYbZW1pbGllbmc4Y2FsZGVyb25AZ21haWwUy29tMRyYwFAyDVRQQDEwIDQ1NDZcwNDI5VE03MRswGQYDVQQFEwJDQU1DNzcwNDI5SERGTFTJSMDAwggEiMA0GCSqGSIb3DQEBAQUAA4IBDwAwggEKAoIBAQCM8h3YN+DUqtaIRhrSUELF+jGwKqTyhNzKGP9SDCE9m6lvMwrse58NENxsvCv2TQGH1nBT/RzFEyydpti+eUssVLaKFD4kFYnEMwrj32DRhIJvQwXBMvZzcAEakapxzfoPlZmbyw8E2CZGNjNLXIHjcsf9Q+wseLicaJki9h+QVHCF+qEzh5BvaWQRbWlgaWmXTCQMrUSTkVjq8P6GmJp1bSAyKt84fK/2tWaaff+AnxVkp9d1N2FeBNoI+GmbyidUTBdGn3BVWewoWdmSBnNP5aPbZTIX1W1MT4QKT0fSVVWVbsydV19s+4AamOrYR7W3Pc523Vyz/C8EAfx385AgMBAAGjTzBNMAwGA1UdEwEB/wCMAAAwCwYDVROPAQDAgPYMBEGCWCGSAGG+EIBAQQEAwIFoDADBgNVHSUEFjAUBggrBgEFBQcDBAYIKwYBBQUHAwIwDQYJKoZIhvcNAQELBQADggIBAEE6siIE7dOc+XswLRR1INt6KicD/byZbXQ3SF1WsWP3RJQMO74VsZ/Xw1rkNz7bLvrMLU9ZJHnHn9WTzX+Nm9YfEdy2DVbv+fVUvGRm2Bm7xKlewrCWInMertSmedsOca10RuC6sfThIhEXIN8DY0deEzTX1m9Az/9mw91b3Bdesh6hqz4uQAv2ybMfzykGnXKSP4Xr4Q55xbgo3aAnmDYbU7UOO/cnP0k+oQB/mpGoD/1/b6mjBirHsoo+SeKOS8fckZ8ESkbljXti9A9Xkcf+Jk3t5FCWpOASjZR0ZYTtpQxmMof/2CPvRVKvugd5MuumMtAQ6E4/6KQo6VQzYKwker2c/DTz/74+F9DD5qtL I8334YXssRY6GMiQPZR/VEJenA6Ts1rd4K7EQt6WrVI6qlNVzJUKhFQwI2U1loV3UscZVOCpWfba8JUUVtc5AQf5/Npjq17Y022UIKNYt2rvvz3X+8A2w6HNZqMtz4khPlNqej87e8WNN0GX4fQIRbwLcTWCbWmuThiGEUBck0k3LWIENzfVfUv6cJPJADBRq8q33KqhuNCRGH49gs1/q1RA3an8okH24c1140uqMJt2YToc0+bi7SEhWGBKHTfqWoo6TT+GdP+gfbfK7///zzI5VppZHFAPvq825ji+bRSdKnh2BtNlsKFoz/1

Por parte de SFP

Razón Social	THALIA CONCEPCION LAGUNAS ARAGON	RFC	██████████
No. Serie	██████████	CURP	██████████

Firma Electrónica

cl980RT7CikrpolYnarduYhzhNxxPHXJrbKdY2t+3rAEzLbaGnsM09ZvubLn8WL22BXgkKc8a3DBEhzc6gokxs2VqJiuhM05agXLWDzmau6adusqrt3X3vZGCQzc5zW94sD57zSRm++r8L8uW2x4LsVTESvP/pw0gS7MDDpmbZbCm/Y2MF7iPfbfCidP5Z6pFNa4vRRbfFZVkgmesd2YLXcYJGy6NKDesBgt7hpyCaxM2jkPG7ucU1LzoOawClucpHrZ6f0ysPvNGFAnqPaDX3GyJlqOF6dCXG6+m/2HZ0mVnDiBUt/R3mnvV855tsXxVh9HQ5SDDQoSPGCtWXg==

Certificado

MIIGSzCCBDogAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA1MTgyNDk2MDgwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwwggGEMSAwHgYDVQQDBdBVVVRPUkIEQUQg
Q0VSVEIGSUNBRE9SQTEuMCwGA1UECgw1U0VSVklDSU8gREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQ1VUQVJJQTEaMBGGA1UECwwRU0FULUIFUy
BBdXRob3JpdHkxKjAoBgkqhkiG9w0BCQEWG2NvbnRhY3RvLnRlYy25pY29Ac2F0LmdvYi5teDEmMCQGA1UECQwdQVYyUlEhJREFMR08gNzcsIENPTC
4gR1VFUJFUK8xDjAMBGNVBBEMBTA2MzAwMQswCQYDVQQGEwJNWDEZMBcGA1UECAwQQ01VREFEIERFIE1FWWEIDTzETMBEGA1UEBwwK
Q1VBVUhhURU1PQzEVMBMGGA1UELRMMU0FUOTcWzAxTk4zMVwwWgYJKoZIhvcNAQkCE01yZXNwb25zYWJsZTogQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ
0VOVFJBTCTBERSBTRVJWSUNJT1MgVFJJQ1VUQVJJT1MgQUwqQ09OVFJJQ1VZRU5URTAEFw0yMzAzMDQxOTU5MDRaFw0yNzAzMDQxOTU5ND
RaMIHnMSkwJwYDVQQDEyBUSEFMSUEgQ09OQ0VQ0IPTiBMQUdVtKFTIEFSQUdPTjEpMCCGA1UEKRMgVEhBTEIBIENPTkNFUENJT04gTEFH
VU5BUyBBUkFHT04xKTAnBgNVBAoTIFRlQUxJQSBBDT05DRVBDSU9OIEExBR1VOQVMgQVJBR09OMQswCQYDVQQGEwJNWDEiMCAGCSqGSIb3
DQEJARYTYmFsYW04OEBob3RtYWlsLmNvbTEWMBQGA1UELRMNTFEBVDU4MMDzMU1BQTEbMBkGA1UEBRMSTEFBVDU4MMDzMU1PQ0dS
SDAwMIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEA6OrVtJkAgAal3usCppoNI+LQNiPsIS00Be01wT35ce2vs8uS+DnMdV8FimRyIz6M8Vu
wG7S/72d7VbOf8DOVu5yNeuAIJGOECYUv4y16IE9P+eIk0yTFzQpUoRB/YdnNfQIRGUEfejc1RIQjqawxPsRfIxlUQwpZ2IeYyJLBNyFbIf22gpHcdf6PEMgC
0AIIviaLkGkEtLcdNis/KY4Nstu0adkWJWYgxdZolK4xcLN2dSQIy2V97u4yiSOBvKns9qXeWgQkH0wrK2Ya1IRyiSuPLqY6N14ShOLWP4lqZLJ4X7YmXH
vplIOVRpAh4J3NmxYGaxPiGyqgtMU07ZJoQIDAQABo08wTTAMBGNVHRMBAf8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBglghkgBhvhCAQEEBAMCBA
AwHQYDVR0IBBYwFAyIKwYBBQUHAwQGCCsGAQUFBwMCMA0GCSqGSIb3DQEBCwUAA4ICAQBvps0TKyZBAp9Klb6MfzA09KVOB87E8fQm
SGpuxhO2BtgU35xK2ztSXk12t06EoChO9VQmroJ/v3a5SAwpdfOfejTzfk98g/NviUfSIAxcfbvHemX9YjMlcy2ZVjh+D/gKIBI0cnTS7Jzyh4wQ4hCjAZRMLu6J
Oas73CYLDz69FQp6RJPLLCsQoHzNww+DsYWm5wKAJrhrGjtTEoGiBcmj8j9oWg23LODb165H+bfD50BuQN7cD/xPy2jnsQmoPKOk1wDSHx7tds7Pu737
LwdCyFsM5QiSEB34cNmDw6NQ5ao29omcd4M9hwvQcpq+iWiyMEKTeMVg58bNUEYnmNucNqMl1KNt115YZ+pbRE/8jxcnw/ulHdEwSZJ1b8j/DlShKnrR
fWv5xWmlRGbXTsNDyco+4LDhPYY/ueigSx28xXEB5VaZtznwm+groKCxjdzoorKiH/VkUa/0Dh12/MnJ0+4YKLfN5/i7Ael0t1evHntazOkdJuEJ0EytISwMd
SlfL9fyYoN3Q0VK5wGrBHq215IYh8dO1/N6t4H/uxEa3H48o+Zah+oCEpjZDUgmCAwLQbP7Wk1Mix+LZcXNlJsX2t3MBH5c+efAz8aU+qhai+74vKfnsIRfJ
BVgl1VqHJI7oYRzl5K0l3TLjhbquMqve3qiGkgjKdghnsOmA==