



Contrato de renovación de licencias de uso de software, que celebran por una parte el Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, representado en este acto por Jezrael Isaac Larracilla Pérez, en su carácter de Secretario de Administración y Finanzas, a quien en lo sucesivo se le denominará "El Estado" y por la otra parte, la persona moral Estrategias en Tecnología Corporativa, S.A. de C.V., representada en este acto por el ciudadano Juan Gualberto Cabrera Pérez, a quien en lo sucesivo se denominará "El Proveedor", al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

Declaraciones

1.- Declara "El Estado" a través de su representante:

1.1.- Que de acuerdo con los artículos 40, 41, 42 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1, 2, 4, 23, 24, 26, 59, 71 fracciones XV inciso a) y XXXI y 72 de la Constitución Política del Estado de Campeche, 1, 2, 15 y 22 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche; Campeche es un Estado Libre y Soberano que forma parte integrante de la Federación, cuya Administración Pública Centralizada se encuentra conformada por las dependencias que lo integran, estando facultados sus titulares para que en representación del Estado de Campeche suscriban convenios, contratos y demás actos jurídicos con la Federación, con los otros Estados de la República, con los Ayuntamientos de los Municipios de la Entidad y con personas físicas y morales.

1.2.- Que Jezrael Isaac Larracilla Pérez, comparece en su carácter de Secretario de Administración y Finanzas, personalidad que acredita con el nombramiento expedido a su favor por la Titular del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, el día 01 de enero de 2022 y está facultado para celebrar el presente instrumento según lo previsto por los artículos 4; 22, Apartado A, fracción II y 28 fracciones XLVIII, XLIX y LII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche y 1; 3; 4, Apartado A, fracción I; 13 y 14, fracciones I, II, XVIII, XLIX y LVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.

1.3.- Que mediante oficios número SAFIN03/SSA/UA/0463/2022 y SAFIN03/OT/DTI/0074/2022, recibidos los días 05 de abril y 08 de abril de 2022 respectivamente, la C.P. Adriana Piña de la Peña, Directora de la Unidad Administrativa y el Lic. Daniel Aguilar Enseñat, Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, ambos de esta Secretaría de Administración y Finanzas, solicitan la adquisición y renovación de diversas licencias de uso de software de administración de infraestructura tecnológica que dan soporte a la operación de los diversos sistemas informáticos de la Secretaría de su adscripción, así como la seguridad avanzada de equipos de cómputo.

1.4.- Que de conformidad con lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 6, 21, 22, 33, 35 y demás aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche; en relación con los dispositivos 1, 2 fracción VII y demás relativos aplicables de la Ley de Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche, para el ejercicio fiscal 2022, la presente contratación se efectúa mediante la modalidad de adjudicación directa.

1.5.- Que la erogación de la presente contratación se encuentra prevista y será cubierta con cargo a Participaciones Federales, Ejercicio Fiscal 2022.

1.6.- Que tiene establecido su domicilio en la calle 8, número 149, entre calle 61 y calle 63, colonia Centro, código postal 24000, San Francisco de Campeche, Campeche, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.



1.7.- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: GEC950401659.

2.- Declara "El Proveedor" a través de su representante:

2.1.- Ser una sociedad mercantil constituida bajo la escritura pública número 1,391 de fecha 14 de julio de 2006, pasada ante la fe del Licenciado Mario Humberto Torres Verdín, Titular de la Notaría Pública número 128 con sede en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, documento inscrito bajo el folio mercantil electrónico 32,134*1 de fecha 11 de septiembre de 2006, ante el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Estado de Jalisco, con capacidad para proveer los bienes que en este caso requiere "El Estado".

2.2.- Que su representante legal es el ciudadano Juan Gualberto Cabrera Pérez, quien acredita su personalidad con la escritura pública número 21,956 de fecha 15 de diciembre de 2020, pasada ante la fe del Licenciado Carlos Montaña Pedraza, Titular de la Notaría Pública número 130 con sede en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, documento inscrito bajo el folio mercantil electrónico 32,134 de fecha 27 de enero de 2021, ante el Registro Público de Comercio de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, y quien se identifica con su credencial para votar con fotografía con folio número [REDACTED] expedida por el Instituto Nacional Electoral.

2.3.- Que tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse a celebrar la adquisición de los bienes objeto de este contrato.

2.4.- Que conoce el contenido y los requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

2.5.- Que tiene establecido su domicilio en Avenida La Paz, número 1773, entre calle Juan de Ojeda y calle Bruselas, colonia Americana, Código Postal 44160 en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, en mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

2.6.- Que su Registro en el Padrón de Proveedores es: 2895, renovado el día 09 de junio de 2022.

2.7.- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: ETC060715147.

3.- De ambas partes:

3.1.- Que en razón de lo declarado anteriormente y con fundamento en lo previsto por los artículos 39, 40, 44, 46, 47, 50, 51, 54, 56, 58, 60 y demás relativos aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, así como por los artículos 1698, 1699, 1700, 1701, 1703, 1705, 1708, 1709, 1712, 1730, 1731, 1740, 1744, 1755, 1756, 1757, 1758, 1759, 1760, 2135, 2136, 2147, 2148, 2150, 2154, 2168, 2182, 2183, 2184, 2190 y 2192 del Código Civil del Estado de Campeche, han decidido formalizar la contratación al tenor de las siguientes:

Cláusulas

VERSIÓN PÚBLICA.- Aprobada por el Comité de Transparencia de la Secretaría de Administración y Finanzas en sesión de fecha 19 de abril del año dos mil veintidós, y que consiste en la eliminación de una palabra que corresponde al número de folio de su credencial para votar, por tratarse de datos personales clasificados como confidenciales, con fundamento en el artículo 118 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche, y las disposiciones trigésima octava, sexagésima y sexagésima primera de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.



Contrato núm.057/2022

Primera.- Objeto: "El Estado" encomienda a "El Proveedor" a entregar los bienes, acatando para ello lo establecido en el presente contrato y anexo único, mismos que se describen a continuación:

PARTIDA 1

Renovación de licencia de uso de software para Solar Winds

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
2	Licencia	Renovación de licencias de Uso de Software para SolarWinds Database Performance analyzer per SQL Server, MySQL, or Oracle SE Instance-License with 1st Year Maintenance-Qty (1 instancia)	\$11,662.00	\$23,324.00
			SUBTOTAL	\$23,324.00
			16% I.V.A.	\$3,731.84
			TOTAL	\$27,055.84

PARTIDA 2

Renovación de licencia de uso de software para hardware EMC

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	Licencia	Renovación de Licencias de Uso de Software para Hardware para equipo EMC VNX 2XSP DPE 12X3.5 DS 6X600 GB 15 K con número de serie: APM00154931238 por un año.	\$116,733.00	\$116,733.00
1	Licencia	Renovación de Licencias de Uso de Software para Hardware para Brocade-EMC 8, 16 and 24-port 8 Gbit/sec SN switch con series BRCALJ2519L03X, BRCALJ2519L058 por un año.	\$12,501.00	\$12,501.00
			SUBTOTAL	\$129,234.00
			16% I.V.A.	\$20,677.44
			TOTAL	\$149,911.44

Mismos que "El Proveedor" se obliga a entregar en su totalidad, acatando para ello lo establecido en el presente contrato y anexo único, así como por los diversos ordenamientos y normas legales aplicables.

Segunda.- Monto del contrato: El monto total del contrato es de \$176,967.28 (Son: Ciento setenta y seis mil novecientos sesenta y siete pesos 28/100 M.N.) con I.V.A. incluido, precio fijo con el cual se considera satisfecho "El Proveedor", mismo que se desglosa de la siguiente manera:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE TOTAL
1	Renovación de licencia de uso de software para Solar Winds	\$27,055.84
2	Renovación de licencia de uso de software para hardware EMC	\$149,911.44
GRAN TOTAL		\$176,967.28

Tercera.- Plazo y condiciones de entrega: "El Proveedor" se obliga a cumplir con la entrega de los bienes objeto de este contrato, en un tiempo máximo de 15 días naturales contados a partir de la firma del presente contrato.



En caso de que el último día de entrega sea inhábil, la entrega de los bienes se llevará a cabo el día siguiente hábil, entendiéndose como días hábiles de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas.

Cuarta.- Modificaciones al contrato: En el caso de que se requiera modificación en cuanto a conceptos, volúmenes o plazos de cumplimiento, ésta se realizará por una sola ocasión, por causas debidamente justificadas y de común acuerdo entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, debiendo "El Proveedor" presentar en su caso en un plazo máximo de 05 (cinco) días hábiles antes de que finalice el plazo del contrato, escrito de solicitud y documentación que compruebe las razones de la solicitud, ante la Dirección General de Recursos Materiales de la Secretaría de Administración y Finanzas, para su autorización.

Quinta. - Forma de pago: Las partes convienen que los bienes objeto del presente contrato se paguen contra entrega recepción de los mismos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, a partir de la fecha de recepción de la documentación comprobatoria de la entrega de los bienes a satisfacción de "El Estado" y mediante la formulación de la factura correspondiente, misma que será presentada por "El Proveedor" para su revisión, autorización y pago en las oficinas que le indique "El Estado".

Asimismo "El Proveedor" se obliga a la emisión del complemento de pago que corresponda, así como de enviarlo a la Dirección de Recursos Materiales adscrita a la Dirección General de Recursos Materiales de la Secretaría de Administración y Finanzas, dentro de los diez (10) días del mes siguiente a la realización del pago.

Sexta.- Requisitos de la factura: Además de los datos fiscales, la(s) factura(s) deberá(n) expedirse en términos de lo establecido por los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación y Anexo 20 "Guía de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet", debiendo corresponder al monto establecido en la cláusula primera del contrato.

Séptima.- Para garantizar el cumplimiento y vicios ocultos del contrato: "El Proveedor" otorgará por concepto del cumplimiento y vicios ocultos del contrato, garantía por el 20% del monto total del instrumento contractual (incluyendo I.V.A.), a través de cheque cruzado expedido a favor del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, el cual tendrá una vigencia forzosa de doce meses posteriores a la entrega total de los bienes, a satisfacción de "El Estado".

"El Proveedor" deberá presentar la garantía de cumplimiento y vicios ocultos, en un plazo máximo de 05 días hábiles siguientes a la firma del presente contrato.

Octava.- Recepción de los bienes.- La recepción de los bienes motivo del presente contrato será total, conforme al plazo establecido en la cláusula tercera de este instrumento, y se realizará de manera electrónica y/o digital, tanto claves de licencias como documentación sobre el uso de las mismas a la dirección electrónica: mmartinez@campeche.gob.mx, o en el domicilio que para tal efecto determine "El Estado"; reservándose el derecho de reclamar en caso de no estar satisfecho con la calidad de los bienes objeto del presente contrato conforme a lo señalado en los lineamientos, requisitos y plazos que para tal efecto establece en el mismo.

Novena.- Vigilancia, seguimiento, recepción de los bienes por parte de "El Estado": "El Estado" designa como responsable para la vigilancia, seguimiento y recepción de



los bienes contratados, al servidor público ISC. Martín Guadalupe Martínez Hernández, Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica de la Secretaría de Administración y Finanzas; o por personal que éste mismo designe, quien deberá en todo momento exigir a "El Proveedor" la entrega total de los mismos.

"El Proveedor", entrega junto con los bienes al servidor público indicado en el párrafo que antecede, las garantías que corresponden a los bienes objeto del presente instrumento contractual, así como la metodología a aplicar para hacerlas efectivas.

Décima. - Responsabilidades de "El Proveedor": "El Proveedor" se obliga a que los bienes objeto del presente contrato, cumplan con las normas de calidad requeridas y que la adquisición se efectúe a satisfacción de "El Estado" así como a responder por su cuenta y riesgo de los defectos de dichos bienes, atendiendo para tal efecto las condiciones de garantía requerida por "El Estado".

Décima primera. - Integridad: El anexo único del presente contrato es parte integral de este instrumento contractual y se incorpora al mismo por referencia. Este contrato únicamente podrá ser modificado o adicionado mediante un instrumento por escrito firmado por cada una de las partes y entregado a la otra parte.

Décima segunda. - "El Proveedor" se obliga a no ceder a terceras personas físicas o morales, sus derechos y obligaciones sobre los bienes que amparan este contrato, en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

Décima tercera. - Suspensión temporal del contrato: "El Estado" podrá suspender temporalmente en todo o en parte la presente contratación en cualquier momento, por causas justificadas o razones de interés general, sin que ello implique su terminación definitiva. El presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

Décima cuarta. - Penas convencionales: En función de los bienes no entregados oportunamente, "El Estado" procederá a un descuento en la facturación por una cantidad igual a 5 al millar diario por cada día de incumplimiento de "El Proveedor", hasta por 20 días naturales, concluido este plazo y si "El Proveedor" continúa con el incumplimiento, "El Estado" procederá a la rescisión del contrato, haciéndose efectiva la garantía de cumplimiento y vicios ocultos del contrato.

Décima quinta. - Deducciones de pago y rescisión administrativa del contrato: "El Estado" podrá realizar deducciones al pago de los bienes que "El Proveedor" entregue de manera parcial o deficiente, una vez que haya sido notificado al respecto de manera oficial y en el caso de que "El Proveedor" no hubiese subsanado dichas fallas en el plazo que para esos efectos hubiese establecido "El Estado", en estos casos y cuando se trate de fallas o deficiencias presentadas únicamente de manera parcial (por cantidades no entregadas) el límite de incumplimiento a partir del cual "El Estado" procederá a la cancelación del contrato correspondiente será del 30% de las cantidades contratadas, "El Estado" podrá rescindir este en los términos previstos en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, y demás disposiciones legales que le sean aplicables.

"El Estado" podrá en cualquier momento, rescindir administrativamente este contrato cuando "El Proveedor" incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato, aplicando en su caso a "El Proveedor" la garantía señalada en el presente instrumento contractual.



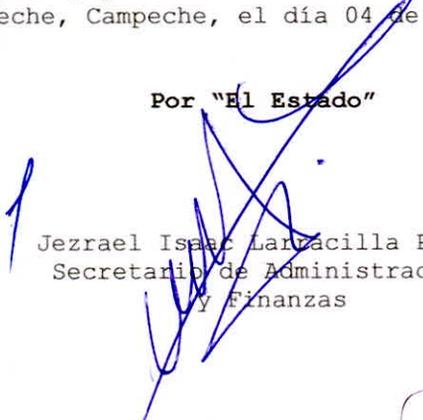
Décima sexta. - Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para la contratación de los bienes objeto de este contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece este contrato, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche y demás disposiciones legales que le sean aplicables.

Décima séptima. - **Ausencia de vicios del consentimiento:** Ambas partes manifiestan que en la celebración del presente contrato no existe ningún error, dolo, violencia, mala fe, ni enriquecimiento ilícito que pudiese invalidarlo.

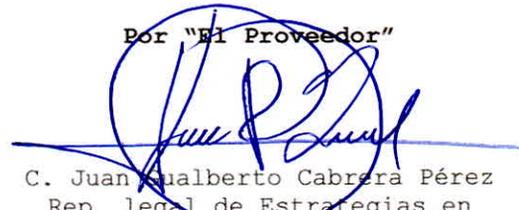
Décima octava. - Para la interpretación y cumplimiento del contenido del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente establecido en el mismo, las partes se someten a jurisdicción de los tribunales establecidos en la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, renunciando a cualquier otro que por su domicilio presente o futuro pudiese corresponderles.

Leído que fue el presente contrato, ambas partes se manifiestan conformes con su contenido, procediendo a suscribirlo por triplicado, en la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, el día 04 de julio de 2022.

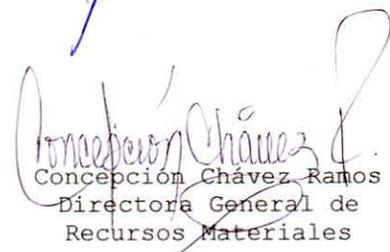
Por "El Estado"


Jezrael Isaac Lanzaquilla Pérez
Secretario de Administración
y Finanzas

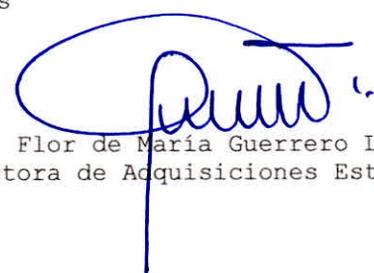
Por "El Proveedor"


C. Juan Qualberto Cabrera Pérez
Rep. legal de Estrategias en
Tecnología Corporativa, S.A. de C.V.

Testigos


Concepción Chávez Ramos
Directora General de
Recursos Materiales


L.A.F. Víctor Manuel Saravia Pacheco
Director de Recursos Materiales


Licda. Flor de María Guerrero López
Subdirectora de Adquisiciones Estatales



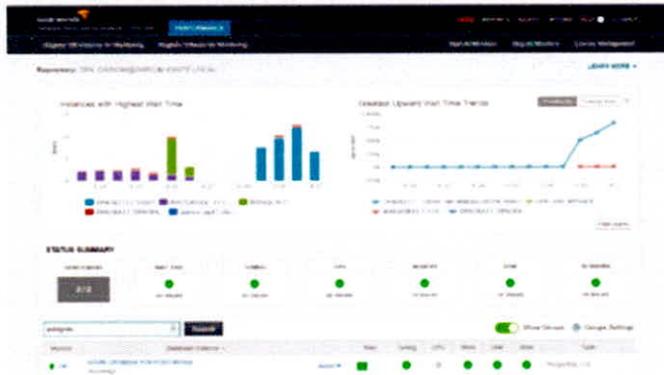
ANEXO ÚNICO



HOJA DE DATOS

Database Performance Analyzer

Administración del desempeño de las bases de datos interplataforma



SolarWinds® Database Performance Analyzer identifica las incidencias de desempeño y brinda consejos expertos a través de asesores de ajuste. La detección de anomalías basada en aprendizaje automático permite a los administradores de bases de datos optimizar de manera proactiva las bases de datos antes de que una incidencia se convierta en problemas graves.

FUNCIONES

- Monitoreo 24/7 a nivel de segundo para obtener análisis en tiempo real e históricos
- Encuentre las aplicaciones, SQL y tablas con peor desempeño en segundos
- Monitoreo híbrido para instancias de bases de datos virtualizadas, físicas y basadas en la nube
- Descubra la causa raíz desde la CPU hasta el almacenamiento de E/S y la instrucción SQL
- Vea todos los tiempos de espera desde los recursos hasta el bloqueo, los recursos de alojamiento y de máquina virtual, etc.
- Detección de anomalías de aprendizaje automático que mejora con el tiempo
- Análisis detallados de bloqueo e interbloqueo que exponen su jerarquía de bloqueo SQL
- Visualización integrada de VMware ESXi con la VM Option opcional

PRUEBELO GRATIS

14 días, versión completa



Handwritten signature and blue scribbles.



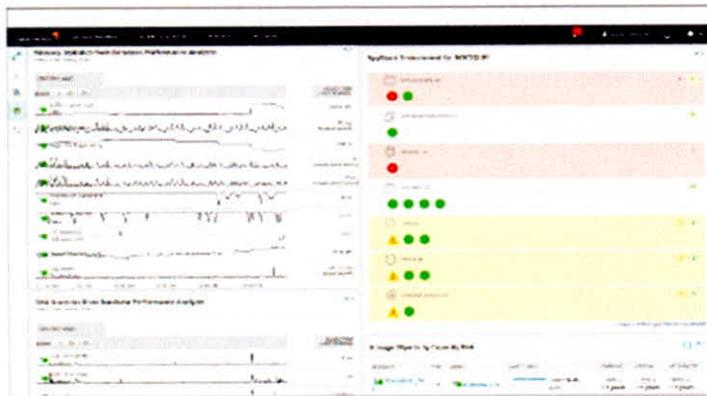
HOJA DE DATOS: DATABASE PERFORMANCE ANALYZER

VENTAJAS CLAVE

- Sin agente, fácil de instalar y rápida obtención de beneficios, costos bajos, inferiores al 1 % o menos
- Se ejecuta tanto en servidores Windows® como Linux®, en Azure® o como suscripción de AWS.
- Va más allá del análisis de problemas con consejos expertos y asesores para consultas y ajustes de tablas
- Obtenga una perspectiva integral de todos los recursos de instancias de base de datos, que abarca desde la CPU hasta el almacenamiento de E/S
- Granularidad para explorar en profundidad hasta incluso el nivel de texto SQL
- Elabore informes personalizados y alertas automatizadas por correo electrónico
- Integre en su rutina de automatización de DevOps con RESTful API
- Correlacione las métricas de recursos con respecto al impacto de las restricciones de hardware sobre los usuarios finales
- Escalabilidad para dar soporte a entornos grandes o dinámicos
- Visibilidad de extremo a extremo con integración de SolarWinds Orion® Platform, Perfstack™ y Appstack™

PRUEBELO GRATIS

14 días, versión completa



Los clientes de SolarWinds Server & Application Monitor (SAM) pueden integrar fácilmente los datos de Database Performance Analyzer a través de la Orion Platform para obtener un monitoreo completo y definitivo.

página 2



HOJA DE DATOS: DATABASE PERFORMANCE ANALYZER

DETALLES

• Amplia compatibilidad de plataformas

- Oracle
 - Oracle RAC
 - Oracle Exadata
 - Oracle EBS
 - Microsoft SQL Server
 - Azure SQL Database
 - Azure SQL Managed Instance
 - Aurora
 - IBM DB2
 - MariaDB
 - MySQL
 - Percona
 - SAP ASE
 - PostgreSQL
 - EDB Postgres
 - Azure Database for PostgreSQL
 - Amazon RDS for PostgreSQL
 - Amazon Aurora for PostgreSQL
- Compatibilidad con bases de datos físicas, virtuales y basadas en la nube incluidas Azure y AWS RDS
- Database Performance Analyzer usa SQL Server, Azure SQL DB, Oracle o MySQL para su repositorio
- Consulte nuestra [guía del administrador](#) para obtener especificaciones técnicas completas y versiones

PRUEBELO GRATIS

14 días, versión completa

página 3



HOJA DE DATOS: DATABASE PERFORMANCE ANALYZER

ACERCA DE SOLARWINDS

SolarWinds (NYSE:SWI) es un proveedor líder de software de administración de infraestructuras de TI eficaz y asequible. Nuestros productos ofrecen a las organizaciones de todo el mundo, con independencia del tipo, el tamaño y la complejidad de la infraestructura de TI, la capacidad de monitorear y administrar el desempeño de sus entornos de TI, en modelos locales, de nube o híbridos. Interactuamos continuamente con todo tipo de profesionales de TI (profesionales de operaciones de TI, de DevOps y proveedores de servicios gestionados) para comprender los retos que enfrentan a la hora de mantener infraestructuras de TI de alto desempeño y disponibilidad. La información que obtenemos a través de esta interacción como, por ejemplo, mediante nuestra comunidad en línea THWACK nos permite crear productos que resuelven los retos conocidos de gestión de TI de la forma que los gestores de tecnología quieren resolverlos. Este enfoque en el usuario y el compromiso de ofrecer la mejor calidad en la gestión integral del desempeño de TI híbrida ha posicionado a SolarWinds como líder internacional en software de gestión de redes y soluciones de MSP. Obtenga más información hoy mismo en www.solarwinds.com.

PRUEBELO GRATIS

14 días, versión completa

solarwinds

Para obtener más información, comuníquese con SolarWinds al 866.530.8100 o envíe un correo electrónico a sales@solarwinds.com. Para encontrar un distribuidor internacional en su zona, visite <http://www.solarwinds.com/partners/reseller-locator.aspx>.

© 2020 SolarWinds Worldwide, LLC. Todos los derechos reservados.

Las marcas comerciales SolarWinds, SolarWinds & Design, Onyx y THWACK son propiedad exclusiva de SolarWinds Worldwide, LLC y sus filiales, y es posible que estén registradas o pendientes de registro en la Oficina de Patentes y Marcas de EE. UU. y en otros países. Todas las demás marcas comerciales, marcas de servicio y logotipos de SolarWinds pueden ser marcas de hecho o estar registradas o pendientes de registro. Todas las demás marcas comerciales aquí mencionadas se utilizan solo para fines de identificación y pertenecen a sus respectivas compañías (y pueden, incluso, ser marcas registradas de estas).

Este documento no puede ser reproducido por ningún medio, ni modificado, descompilado, desmontado, publicado o distribuido, de forma total o parcial, ni ser transformado para ningún medio electrónico u otros medios sin previa autorización por escrito de SolarWinds. Todos los derechos, títulos e intereses relativos al software, los servicios y la documentación son propiedad exclusiva de SolarWinds, sus filiales y sus licenciantes correspondientes.

SOLARWINDS NO SE HACE RESPONSABLE DE LAS GARANTÍAS, CONDICIONES U OTROS TÉRMINOS, EXPRESOS O IMPLÍCITOS, DE NATURALEZA LEGAL O DE OTRO TIPO, COMO, ENTRE OTROS, LA FALTA DE INFRACCIÓN DE DERECHOS, LA PRECISIÓN, LA EXHAUSTIVIDAD O LA UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN EL DOCUMENTO. EN NINGÚN CASO SOLARWINDS, SUS PROVEEDORES O SUS LICENCIANTES SERÁN RESPONSABLES DE DAÑOS, YA SEA QUE SURJAN DE AGRAVIO, CONTRATO U OTRAS TEGRIAS LEGALES, INCLUSO SI SE HUBIERA ADVERTIDO A SOLARWINDS DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.



EMC PREMIUM SUPPORT

The following chart lists the service features of Premium Support provided under Dell EMC's warranty and/or maintenance terms.

Premium Support is available as to:

- 1. EMC® Equipment which is identified on the EMC Product Warranty and Maintenance Table as
- including Premium Support during the applicable warranty period; or
- eligible for upgrade to Premium Support during the applicable warranty period; or
- eligible for Premium Support during a subsequent maintenance period
2. EMC Software which is identified on the EMC Product Warranty and Maintenance Table as eligible for Premium Support during a maintenance period

Table with 3 columns: SERVICE FEATURE, DESCRIPTION, PREMIUM SUPPORT—COVERAGE DETAILS. Rows include GLOBAL TECHNICAL SUPPORT and ONSITE RESPONSE.

HANDOUT

Handwritten signature and scribbles in blue ink.



REPLACEMENT PARTS DELIVERY	EMC provides replacement parts when deemed necessary by EMC.	<p>Included.</p> <p>Replacement part delivery objective is based upon Severity Level, within the following time period after EMC deems a replacement part is necessary:</p> <p>Severity Level 1: 4 hours on a 24x7 basis Severity Level 2: Within 12 hours on a 24x7 basis Severity Level 3: Next business day, local business hours Severity Level 4: Next business day, local business hours</p> <p>Local country shipment cut-off times may impact the same day/next local business day delivery of replacement parts and the related Onsite Response.</p> <p>Installation of all replacement parts performed by EMC as part of Onsite Response, but Customer has option to perform installation of Customer Replaceable Units (CRUs).</p> <p>See EMC Product Warranty and Maintenance Table for listing of parts designated as CRUs for specific Equipment.</p> <p>If EMC installs the replacement part, EMC will arrange for its return to an EMC facility. If Customer installs the CRU, Customer is responsible for returning the replaced CRU to a facility designated by EMC.</p>
RIGHTS TO NEW RELEASES OF SOFTWARE	EMC provides the rights to new Software Releases as made generally available by EMC.	Included.
INSTALLATION OF SOFTWARE RELEASES	EMC will perform the installation of new Software Releases.	<p>Included for Software, which EMC determines, is Equipment operating environment Software and only when the associated Equipment into which the operating environment Software is being installed is covered by an EMC warranty or then current EMC maintenance contract.</p> <p>Customer will perform the installation of new Software Releases of Software (that is, Software not classified as Equipment operating environment Software), unless otherwise deemed necessary by EMC.</p>
24X7 REMOTE MONITORING AND REPAIR	<p>Certain EMC products will automatically and independently contact EMC to provide input to assist EMC in problem determination.</p> <p>EMC will remotely access products if necessary for additional diagnostics and to provide remote support.</p>	<p>Included for products that have remote monitoring tools and technology available from EMC.</p> <p>Once EMC is notified of a problem, the same response objectives for Global Technical Support and Onsite Response will apply as previously described.</p>



24x7 ACCESS TO ONLINE SUPPORT TOOLS	Customers who have properly registered have access on a 24x7 basis to EMC's web-based knowledge and self-help customer support tools via the EMC Online Support site.	Included.
--	---	-----------

RENEWAL OF MAINTENANCE CONTRACT

The following chart lists the additional service features included as part of a purchase of a renewal of an EMC Premium Support Option maintenance contract on or after May 31, 2018 for the eligible EMC Equipment identified on the [EMC Product Warranty and Maintenance Table](#), subject to the Customer activating and maintaining the currently supported version(s) of EMC Secure Remote Support ("ESRS") software during the applicable renewal term. ESRS enablement is a prerequisite for these additional renewal service features.

SERVICE FEATURE	DESCRIPTION	PREMIUM SUPPORT—COVERAGE DETAILS
ENVIRONMENTAL ASSESSMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Verification of solid state drive ("SSD") wear levels** • Validation of remote connectivity activation • Check for failed components in eligible Equipment. • Verification of operating environment Software against target code recommendations • Validation of disk drive and component firmware levels • Identification of field change orders, EMC technical advisories, and EMC security alerts that may impact the affected EMC Equipment • Summary of open service request 	<p>Included.</p> <p>Customer is eligible to request one (1) Environmental Assessment analysis per each twelve (12) month period during the applicable renewal term of a current Premium Support Option maintenance contract.</p>
PROACTIVE SOLID STATE DRIVE REPLACEMENT	If the Endurance Level (as defined below) for any solid state drive reaches five percent (5%) or less (as determined by EMC) during a then current maintenance renewal term of a Premium Support Option maintenance contract, the Customer is eligible to receive a replacement solid state drive. Endurance Level means the average percentage of life span remaining on the eligible SSD.	<p>Included.</p> <p>Response objective is based on the Replacement Parts Delivery and Onsite Response service features detailed above.</p>

*Severity Levels:

- **Severity 1—Critical:** a severe problem preventing customer or workgroup from performing critical business functions.
- **Severity 2—High:** the customer or workgroup able to perform job function, but performance of job function degraded or severely limited.
- **Severity 3—Medium:** the customer or workgroup performance of job function is largely unaffected.
- **Severity 4—Request:** minimal system impact; includes feature requests and other non-critical questions.



** Available for solid state drives in eligible Equipment that persistently store Customer data, including metadata, as determined by EMC.

Service hours and local country shipment cut-off time of replacement parts delivery

- Hours of Services: from 9 am to 6 pm from Monday to Friday except the national holidays and the year-end and new year holidays (from December 30 to January 3).
- Local country shipment cut-off time for replacement parts delivery: 5 pm on the business day.

The warranty periods and support options ("EMC Support Information") on this website apply (i) only between EMC and those organizations that procure the applicable products and/or maintenance under a contract directly with EMC (the "EMC Customer"); and (ii) only to those products or support options ordered by the EMC Customer at the time that the EMC Support Information is current. EMC may change the Dell EMC Support Information at any time. The EMC Customer will be notified of any change in the EMC Support Information in the manner stated in the then current product ordering and/or maintenance related agreement between EMC and the EMC Customer, but any such change shall not apply to products or support options ordered by the EMC Customer prior to the date of such change.

Premium Support Service won't be available for customers without remote support. A customer who requires Premium Support Service without remote support even if it becomes unavailable during the support period, shall accept the decrease in support level. EMC will have no obligation to provide Support Services with respect to Equipment that is outside the EMC Service Area. "EMC Service Area" means a location that is within (i) a one hundred (100) kilometer radius of an EMC service location; and (ii) the same country as the EMC service location, unless otherwise defined in your governing agreement with EMC, in which case the definition in the governing agreement prevails.

Products or services obtained from any EMC reseller are governed solely by the agreement between the purchaser and the reseller. That agreement may provide terms that are the same as the EMC Support Information on this website. The reseller may make arrangements with EMC to perform warranty and/or maintenance services for the purchaser on behalf of the reseller. Please contact the reseller or the local EMC sales representative for additional information on EMC's performance of warranty and maintenance services on Products obtained from a reseller.

CONTACT US

To learn more, contact your local representative or authorized reseller.



Copyright © 2008-2017 Dell Inc. or its subsidiaries. All Rights Reserved. Dell, EMC, and other trademarks are trademarks of Dell Inc. or its subsidiaries. Other trademarks may be the property of their respective owners. Published in the USA H4273.10-J

EMC Corporation believes the information in this document is accurate as of its publication date. The information is subject to change without notice.

Rev. June 12, 2017