



Se manifiesta que el  
archivo publicado es  
la mejor versión  
disponible con la  
que cuenta el  
Instituto Mexicano  
del Seguro Social.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2022 (REDHAT)” QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, REPRESENTADO POR LA C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL Y TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS, EN ADELANTE “EL INSTITUTO” Y, POR LA OTRA, GUZDAN SERVICES S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADA POR EL C. LUIS EDGAR GUZMÁN TERRAZAS, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### ANTECEDENTES

La presente contratación es el resultado de la Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E259-2022**, realizada al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos 26 fracción III, 28 fracción I, 40, 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y los correlativos de su Reglamento, y en términos del Acta de Adjudicación de fecha 29 de noviembre de 2022, emitida por la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, documento que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Con fecha 13 de noviembre de 2022, en la Sesión Extraordinaria número 02/2022, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), dictaminó procedente el supuesto de excepción al Procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT), mediante Acuerdo número AC-06/SE-02/2022.

### DECLARACIONES

- I. “EL INSTITUTO” declara, a través de su Apoderada Legal y Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, que:
  - I.1 Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4º y 5º de la Ley del Seguro Social.
  - I.2 La C. María Gabriela Quintanar Olvera, con R.F.C. [REDACTED] en su carácter de Apoderada Legal y Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio, de conformidad con lo establecido

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 1

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

“Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala”.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 66 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 77,897 de fecha 16 de junio de 2021, otorgada ante la fe del Licenciado Ignacio Soto Sobreya y Silva, Titular de la Notaría Pública Número 13 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-24062021-194125, de fecha 24 de junio de 2021, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

- I.3** De conformidad con el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, suscribe el presente instrumento el C. Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional con R.F.C. [REDACTED] facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido al representante de **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico, documento que se integra en el **Anexo 4 (cuatro)** del presente contrato
- I.4** **"EL INSTITUTO"** cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con cuenta número 42062411, con número de folio 0000434783-2022, de fecha 04 de octubre de 2022, suscrito por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, documento que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.
- I.5** Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes N° **IMS421231I45**.
- I.6** Tiene establecido su domicilio en Calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.
- II. "EL PROVEEDOR"** declara, a través de su Representante Legal, que:
- II.1** Es una persona moral legalmente constituida según consta en la Póliza número 2,504 de fecha 28 de febrero de 2012, pasada ante la fe del Licenciado Fernando Martínez Macedo, Corredor Público número 67 de la Plaza del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, bajo el folio mercantil electrónico número 470182-1 denominada **GUZDAN SERVICES, S.A. DE C.V.** cuyo objeto social es entre otros, diseño, desarrollo, gestión y explotación de sistemas de información, basados en la tecnología de la



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

información, así como prestar servicios de asesoría, auditoría consultoría y servicios informáticos, instalación, mantenimiento, reparación, fabricación, compra, venta distribución y comercialización de consumibles, software, hardware, productos, equipos de cómputo, accesorios y lo que deriven de ellos y en general la comercialización de cualquier tipo de producto para empresas. Prestación de servicios profesionales de manejo de personal, mercadotecnia, elaboración de programas y manuales, análisis de resultados de operación, evaluación de información sobre productividad y de posibles financiamientos y la preparación de estudios acerca de la disponibilidad de capital; incluyendo la contratación y prestación de servicios de personal administrativo y ejecutivo para el desempeño de las actividades propias de la administración, operación, gestión de negocios de publicidad, mercadotecnia y operativos o de naturaleza análoga.

II.2 El **C. Luis Edgar Guzmán Terrazas**, en su carácter de representante legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante la Póliza número 3,657 de fecha 12 de junio de 2014, pasada ante la fe del Licenciado Fernando Martínez Macedo, Titular de la Correduría Pública número 67 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, bajo el folio mercantil electrónico número 470182-1 mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitada ni revocada en forma alguna.

II.3 Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae en el presente contrato.

II.4 Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Asimismo, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

II.5 Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho

	<p style="text-align: center;"> <b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>CONTRATO</b>  <b>NÚMERO</b>  <b>019E25922-001</b> </p>
---	---	---

años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.

- II.6 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **GSE120228UL7**.
  - II.7 Cuenta con el documento vigente, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como a lo dispuesto por las Reglas 2.1.29 y 2.1.37 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2022, publicada el 27 de diciembre de 2021 en el Diario Oficial de la Federación, del cual copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.
  - II.8 Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por **"EL INSTITUTO"** se verificaron para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.
  - II.9 Cuenta con el documento correspondiente vigente, expedido por **"EL INSTITUTO"** sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 27 de abril de 2022, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de septiembre de 2022, el cual se verificó para efectos de la suscripción del presente contrato.
- En caso de incumplimiento en sus obligaciones en materia de seguridad social, solicita se apliquen los recursos derivados del presente contrato, contra los adeudos que, en su caso, tuviera a favor de **"EL INSTITUTO"**.
- II.10 Cuenta con el documento correspondiente vigente, expedido por el INFONAVIT en los términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.
  - II.11.- Señala como su domicilio para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en calle Lago Alberto número 442, interior Torre A, Oficina 304, Colonia Anahuac I Sección, Código Postal 11320, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México; teléfono (55) 4742-0606, ext. 106, correo electrónico:

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
 NIVEL CENTRAL

Página 4

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

II.12 Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, “EL PROVEEDOR”, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en “EL INSTITUTO” y cualquier otra entidad fiscalizadora, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera, generada desde el procedimiento de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

### III. De “LAS PARTES”:

III.1 Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen ampliamente las facultades y capacidades necesarias, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna.

Hechos los antecedentes y declaraciones anteriores, “LAS PARTES” convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

### CLÁUSULAS

#### PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“EL PROVEEDOR” acepta y se obliga a proporcionar a “EL INSTITUTO” el “SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2022 (REDHAT)”, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el apartado de antecedentes de este instrumento jurídico.

Los **Anexos** que forman parte integrante del presente contrato, se enuncian a continuación:

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Anexo 1 (uno)</b>    | “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”  |
| <b>Anexo 2 (dos)</b>    | “Apéndice 1, Anexo Técnico y Términos y Condiciones”  |
| <b>Anexo 3 (tres)</b>   | “Propuesta Técnica y Económica de “EL PROVEEDOR”, Cronograma de Actividades (Programa de Trabajo) y Acta de Adjudicación” |
| <b>Anexo 4 (cuatro)</b> | “Documento de Designación de Administrador del Contrato”  |

#### SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **\$37,068,965.52 (TREINTA Y SIETE MILLONES SESENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS 52/100 M.N.)**, en moneda nacional antes de impuestos y el monto máximo del mismo es por la cantidad de **\$92,672,413.79 (NOVENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS 79/100 M.N.)** en moneda nacional antes de impuestos, los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>CONTRATO</b> <b>NÚMERO</b> <b>019E25922-001</b>
---	--	--

de “EL PROVEEDOR”, que se agrega en el **Anexo 3 (tres)**, en moneda nacional antes de impuestos.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo “EL PROVEEDOR” todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del “**SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2022 (REDHAT)**”, por lo que “EL PROVEEDOR” no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

### **TERCERA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.**

Se realizará el pago a “EL PROVEEDOR”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

El Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) deberá ser presentado en forma impresa.

El pago se realizará en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, de acuerdo al “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos” sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que “EL PROVEEDOR” presente en forma impresa el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios, conforme a los numerales cuarto y sexto del capítulo quinto, intitulado, de los Lineamientos para promover la agilización de pago a los proveedores contenidos en el “Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas”, concordante con los artículos 65 y 66 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

El contrato y su Dictamen de Disponibilidad Presupuestal (DDP) deberán estar registrados en el Sistema PREI Millenium.

Asimismo, se deberá observar lo señalado en el numeral 13 de los Términos y Condiciones, que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

El CFDI deberá presentarse ante la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones en Órganos Normativos, para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. En caso de aplicar, dicho CFDI deberá contener nombre, cargo y firma de autorización del administrador del presente contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a \$2,000.00 (antes



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-Millennium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, número de garantía de cumplimiento que se haya aceptado, denominación social de la institución que otorga la garantía de cumplimiento y la indicación de que **“EL PROVEEDOR”** cuenta con opiniones positivas y vigentes en materia de aportaciones de seguridad social ante el IMSS e INFONAVIT así como de obligaciones fiscales ante el SAT.

En caso de que el devengo por la entrega-recepción no genere número de alta en SAI o número de pedido-recepción en PREI-Millennium, en su caso, se deberá adjuntar acta de entrega-recepción.

El personal de la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones no podrá devolver el CFDI presentado por errores que no afecten la validez fiscal del documento o por causas imputables a **“EL INSTITUTO”**.

Para los casos en que no se formalice el presente contrato, el fallo o notificación de la adjudicación será el documento con el cual procederá el pago respectivo del servicio proporcionado, únicamente para el periodo comprendido entre el fallo y la fecha en que debió formalizarse el contrato.

Para efectos de lo anterior, la División de Contratos deberá informar al administrador del presente contrato o Área Consolidadora, en su caso, en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas posteriores al vencimiento del plazo para formalización del instrumento legal, de la falta de formalización del mismo, a efecto de que se realicen las gestiones que correspondan para no recibir el servicio materia del presente contrato.

**“EL PROVEEDOR”** deberá expedir sus CFDI en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación (CFF), así como las que emita el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre de **“EL INSTITUTO”**, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231145 y en caso de ser necesario como dato adicional, el domicilio en Avenida Paseo de la Reforma Núm. 476 en la Colonia Juárez, C.P. 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Para la validación de dichos comprobantes **“EL PROVEEDOR”** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **“EL INSTITUTO”** archivo en formato XML. La validez de los mismos, será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos y en la fecha, a través del esquema electrónico interbancario que **“EL INSTITUTO”** tiene en operación, para tal efecto **“EL PROVEEDOR”** deberá proporcionar la documentación requerida por la Coordinación de Tesorería, para dar de alta en el Sistema de **“EL INSTITUTO”**, la cuenta bancaria, (no deberá

	<p style="text-align: center;"> <b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>CONTRATO</b>  <b>NÚMERO</b>  <b>019E25922-001</b> </p>
---	---	---

ser referenciada ni concentradora), CLABE, Banco y Sucursal a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará a **“EL PROVEEDOR”** en la fecha programada, a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.

El administrador del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el anexo “Normatividad de pago de las Cuentas Contables” del “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos”.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago del servicio, si no se ha determinado, calculado y notificado a **“EL PROVEEDOR”** las penas convencionales o deducciones pactadas en el presente contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

**“EL PROVEEDOR”** podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo con **“EL INSTITUTO”**.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** reciba pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **“EL INSTITUTO”**.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** presente su CFDI con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“EL INSTITUTO”** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **“EL PROVEEDOR”** presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

**“EL PROVEEDOR”**, para cada uno de los pagos que efectivamente reciba, de acuerdo con esta cláusula, deberá de expedir a nombre de **“EL INSTITUTO”**, el “CFDI con complemento para la recepción de pagos”, también denominado “recibo electrónico de pago”, el cual elaborará dentro de los plazos establecidos por las disposiciones fiscales vigentes y lo cargará en el portal de servicios a proveedores de la página de **“EL INSTITUTO”**.

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a no cancelar ante el SAT los CFDI a favor de **“EL INSTITUTO”** previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo justificación y comunicación



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

por parte del mismo al administrador del presente contrato para su autorización expresa, debiendo éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición del CFDI en su caso.

El administrador del presente contrato llevará a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa solicitud por escrito a **“EL PROVEEDOR”**, acompañada de los documentos siguientes:

- Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.
- El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del Reglamento del Código Fiscal de la Federación (RCFF) y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.
- La solicitud la realizará al administrador del presente contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas.

Al notificar a **“EL PROVEEDOR”** la aplicación de una pena convencional, el administrador del presente contrato deberá solicitar a las áreas de contabilidad la emisión del CFDI de ingreso por dicho concepto y entregarlo a **“EL PROVEEDOR”** para que se compense contra los adeudos que tenga **“EL INSTITUTO”** para con **“EL PROVEEDOR”** o, para que en su defecto, éste proceda a pagar a **“EL INSTITUTO”** la pena convencional.

El pago del servicio quedará condicionado proporcionalmente al pago que **“EL PROVEEDOR”** deba efectuar por conceptos de penas convencionales y/o deducciones. En ambos casos, **“EL INSTITUTO”** realizará las retenciones correspondientes sobre el CFDI que se presente para pago. En el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el presente contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar los contratos, convenios y su DDP en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI o el PREI Millenium de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos” vigente, así como el Acta de Entrega-Recepción, según corresponda.

Para que “EL PROVEEDOR” pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, mismo que deberá notificarlo por escrito a “EL INSTITUTO” con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, el administrador del presente contrato, o en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de autorizar ésta, conforme al “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos”.

En caso de aplicar, en lo referente a los pagos por suscripciones, seguros u otros servicios, que sean de tracto sucesivo, su pago será autorizado previa solicitud del Área Requirente de que se trate.

El CFDI se deberá presentar desglosando el I.V.A., cuando aplique.

“EL PROVEEDOR” manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación del servicio, no se tendrán como recibidos o aceptados por el administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3.

Para efectos de trámite de pago, “EL PROVEEDOR” deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona la CLABE [REDACTED], del BANCO [REDACTED] a nombre de GUZDAN SERVICES S.A. DE C.V., en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago.

El pago del servicio proporcionado, quedará condicionado proporcionalmente al pago que “EL PROVEEDOR” deba efectuar por concepto de penas convencionales.

#### CUARTA. VIGENCIA.

La vigencia del contrato será a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022, sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

#### QUINTA. MODIFICACIONES DEL PRESENTE CONTRATO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “EL INSTITUTO” podrá celebrar por escrito Convenio Modificadorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, “EL PROVEEDOR” se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del

	<p style="text-align: center;"> <b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>CONTRATO</b>  <b>NÚMERO</b>  <b>019E25922-001</b> </p>
---	---	---

artículo 103, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**PRÓRROGAS.**- Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **“EL INSTITUTO”**, lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **“EL PROVEEDOR”** puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los derechos y obligaciones estipuladas por **“LAS PARTES”** en el presente contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

**SEXTA. GARANTÍA DEL SERVICIO.-**

En caso de aplicar, **“EL PROVEEDOR”** se obliga con **“EL INSTITUTO”** de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones integrado en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

**SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO.**

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma de este instrumento jurídico, en términos de la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos del artículo 81, fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del **“Instituto Mexicano del Seguro Social”** por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

**“EL PROVEEDOR”** queda obligado a entregar a **“EL INSTITUTO”** la póliza de fianza antes señalada, en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291, 10º piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, apeándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata a **“EL PROVEEDOR”** una vez que **“EL INSTITUTO”** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **“EL PROVEEDOR”** siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato; para lo anterior deberá presentar

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>CONTRATO</b> <b>NÚMERO</b> <b>019E25922-001</b>
---	--	--

mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

**ENDOSO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.-** En el supuesto de que “EL INSTITUTO” y por así convenir a sus intereses, decidiera modificar en cualquiera de sus partes el presente contrato, “EL PROVEEDOR” se obliga a otorgar el endoso de la póliza de garantía originalmente entregada, en el que conste las modificaciones o cambios en la respectiva fianza, observándose los mismos términos y condiciones señalados en la presente cláusula para la entrega de la garantía de cumplimiento, debiéndola entregar “EL PROVEEDOR” a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo.

**EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.-** “EL INSTITUTO” llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.
- b) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, “EL PROVEEDOR” no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la presente cláusula.
- c) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

De conformidad con el artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

**OCTAVA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.**

- a) Proporcionar el servicio en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Correrá bajo su cargo los costos de flete, transporte, seguro y de cualquier otro derecho que se genere, hasta el lugar de la prestación del servicio, así como el costo de su traslado de regreso al término del presente contrato, en caso de aplicar.
- c) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- d) Asumir su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo del presente contrato.
- e) No difundir a terceros sin autorización expresa de “EL INSTITUTO” la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.

	<p style="text-align: center;"> <b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>CONTRATO</b>  <b>NÚMERO</b>  <b>019E25922-001</b> </p>
---	---	---

- f) Proporcionar la información que le sea requerida por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en “**EL INSTITUTO**”, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**NOVENA. OBLIGACIONES DE “EL INSTITUTO”.**

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que “**EL PROVEEDOR**” lleve a cabo el objeto del presente contrato en los términos convenidos.
- b) Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por la prestación del servicio.
- c) Extender a “**EL PROVEEDOR**”, en caso de que lo requiera, por conducto del administrador del presente contrato, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

**DÉCIMA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

**LUGAR.-** “**EL PROVEEDOR**” se obliga expresamente a prestar el servicio en el Centro de Datos ubicados en Camino a la Presa de San José 2055, Lomas 4ta Sección 78216, San Luis Potosí, México, así como en las Instalaciones designadas por “**EL INSTITUTO**” durante la vigencia del presente contrato.

**PLAZO:** El plazo para la prestación del servicio será a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022.

La vigencia de las licencias será de 12 (doce) meses, a partir de su activación.

Asimismo se deberá observar lo señalado en el Apéndice 1 Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Cronograma de Actividades (Programa de Trabajo) que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

“**EL PROVEEDOR**” se obliga a prestar a “**EL INSTITUTO**” el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización y en el acta de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, esta última se integra en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a “**EL INSTITUTO**”, lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. “**EL PROVEEDOR**” puede solicitar la modificación del

	<p style="text-align: center;"> <b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>CONTRATO</b>  <b>NÚMERO</b>  <b>019E25922-001</b> </p>
---	---	---

plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

**DÉCIMA PRIMERA. NORMAS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.**

En caso de aplicar, los servicios que de acuerdo al objeto del presente contrato se adquieran o contraten, deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y con las Normas Mexicanas, según proceda, y a falta de éstas, con las Normas Internacionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Infraestructura de la Calidad; en su caso, con las normas de referencia o especificaciones técnicas y cumplir con las características y especificaciones requeridas en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

**DÉCIMA SEGUNDA. SEGUROS.**

En caso de aplicar, **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar las pólizas de seguros y/o responsabilidad civil requeridas y cumpliendo con los requisitos señalados en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

**DÉCIMA TERCERA. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.**

**“EL PROVEEDOR”** queda obligado ante **“EL INSTITUTO”** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos que existan en el servicio que lo hagan impropio para los usos a que se le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido **“EL INSTITUTO”** no lo hubiere adquirido o los hubiere adquirido a un precio menor.

**DÉCIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD.**

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a **“EL INSTITUTO”**, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en el servicio prestado, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA QUINTA. IMPUESTOS Y DERECHOS.**

Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por **“EL PROVEEDOR”** conforme a la legislación aplicable en la materia.

**“EL INSTITUTO”** sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de acuerdo con lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia, en caso de aplicar.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

“EL PROVEEDOR”, en su caso, cumplirá con la inscripción de sus trabajadores en el régimen obligatorio del Seguro Social, así como con el pago de las cuotas obrero-patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social. “EL INSTITUTO”, a través del Área fiscalizadora competente, podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de dicha obligación.

“EL PROVEEDOR” que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que “EL INSTITUTO” las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación por la prestación del servicio objeto de este contrato.

#### DÉCIMA SEXTA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

“EL PROVEEDOR” no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de “EL INSTITUTO” deslindando a ésta de toda responsabilidad.

#### DÉCIMA SÉPTIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.

“EL PROVEEDOR” se obliga para con “EL INSTITUTO”, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a “EL INSTITUTO” y/o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

Por lo anterior, “EL PROVEEDOR” manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de “EL INSTITUTO” por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a “EL PROVEEDOR”, para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de “EL INSTITUTO” de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 45, fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### DÉCIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD.

“LAS PARTES” están conformes en que la información que se derive de la celebración del presente instrumento jurídico, así como toda aquella información que “EL INSTITUTO” entregue



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

a “EL PROVEEDOR” tendrá el carácter de confidencial, por lo que este se compromete, de forma directa o a través de interpósita persona, a no proporcionarla o divulgarla por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio a terceros, inclusive después de la terminación de este contrato.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo, la información que proporcione “EL INSTITUTO” a “EL PROVEEDOR” para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113, respectivamente, de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que “EL PROVEEDOR” se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por “EL INSTITUTO” con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

“EL PROVEEDOR” se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, “EL PROVEEDOR” se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos objeto del presente instrumento, toda vez que son propiedad de “EL INSTITUTO”.

Cuando de las causas descritas en las cláusulas de **CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN y TERMINACIÓN ANTICIPADA**, del presente contrato, concluya la vigencia del mismo, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre el servicio establecido en este instrumento legal.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, “EL PROVEEDOR” tiene conocimiento en que “EL INSTITUTO” podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

De igual forma, “EL PROVEEDOR” se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo dispuesto en esta cláusula, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a “EL INSTITUTO” cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo dar inicio a las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a “EL INSTITUTO” de cualquier proceso legal.

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>CONTRATO</b> <b>NÚMERO</b> <b>019E25922-001</b>
---	--	--

“EL PROVEEDOR” se obliga a poner en conocimiento de “EL INSTITUTO” cualquier hecho o circunstancia que en razón del servicio prestado sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

Asimismo, “EL PROVEEDOR” no podrá, con motivo del servicio que preste a “EL INSTITUTO”, utilizar la información a que tenga acceso, para asesorar, patrocinar o constituirse en consultor de cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

#### **DÉCIMA NOVENA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.**

“EL INSTITUTO” designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al C. Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará a “EL PROVEEDOR” las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del presente contrato que se agrega al presente y el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con dicho servidor público de “EL INSTITUTO” tendrá carácter de ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO la persona que sustituya al servidor público en el cargo, conforme a la designación correspondiente.

Asimismo, “EL INSTITUTO” sólo aceptará el servicio materia del presente contrato y autorizará el pago de los mismos previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo especificado en el presente contrato y sus correspondientes anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

El servicio será recibido previa revisión del administrador del presente contrato; la inspección del servicio consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el contrato y en su caso en los anexos respectivos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

En tal virtud, “EL PROVEEDOR” manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, el servicio no se tendrá por aceptado por parte de “EL INSTITUTO”.

“EL INSTITUTO”, a través administrador del presente contrato o a través del personal que para tal efecto designe, podrá rechazar el servicio si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, en su Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se

	<p style="text-align: center;"> <b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>CONTRATO</b>  <b>NÚMERO</b>  <b>019E25922-001</b> </p>
---	---	---

agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, obligándose **“EL PROVEEDOR”** en este supuesto a entregarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para **“EL INSTITUTO”**

**VIGÉSIMA. DEDUCCIONES.**

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, **“EL PROVEEDOR”**, por la entrega parcial o deficiente en la prestación del servicio, se hará acreedor a una sanción por los porcentajes calculados conforme a las acciones y nivel de servicio, señalados en el numeral 10 de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, en cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento.

El administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrá ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

En caso de que se exceda se podrá proceder a la rescisión del presente contrato.

**VIGÉSIMA PRIMERA. PENAS CONVENCIONALES.**

De conformidad con lo establecido en los artículos 45, fracción XIX, 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la pena convencional aplicable a **“EL PROVEEDOR”**, por atraso en la prestación del servicio del 1% (uno por ciento) por cada día de atraso en el inciso de la prestación del servicio conforme al indicador y nivel de servicio y se calculará conforme a lo señalado en el numeral 9 de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, en cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento.

El administrador del presente contrato será el responsable de determinar, calcular y aplicar las penas convencionales, vigilando los correspondientes registros o captura y validación en el sistema PREI Millenium, así como de notificarlas a **“EL PROVEEDOR”** personalmente, mediante oficio o por medios de comunicación electrónica.

**“EL INSTITUTO”** descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir a **“EL PROVEEDOR”**. Por lo tanto, **“EL PROVEEDOR”** autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en párrafos anteriores, sobre los pagos que éste deba cubrirle a **“EL INSTITUTO”** durante el período en que incurra y/o se mantenga en atraso con motivo de la prestación del servicio.

Para autorizar el pago de la prestación del servicio, previamente **“EL PROVEEDOR”** tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el presente contrato. El administrador del presente contrato será el responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del atraso.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

## VIGÉSIMA SEGUNDA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS.

Cuando **“EL PROVEEDOR”** incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a éste, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves a **“EL INSTITUTO”**, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del presente contrato o durante la vigencia del mismo, por determinación de la Secretaría de la Función Pública, se podrá hacer acreedor a las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en los términos de los artículos 59, 60 y 61 de dicho ordenamiento legal y 109 al 115 de su Reglamento.

## VIGÉSIMA TERCERA. SANCIONES APLICABLES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

**“EL INSTITUTO”**, de conformidad con lo establecido en los artículos 53, 53 Bis, 54 y 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 86 segundo párrafo, 95 al 100 y 102 de su Reglamento, aplicará sanciones, o en su caso, llevará a cabo la cancelación de partidas total o parcialmente o la rescisión administrativa del presente contrato.

## VIGÉSIMA CUARTA. EXCLUSIÓN LABORAL.

**“LAS PARTES”** convienen en que **“EL INSTITUTO”** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con **“EL PROVEEDOR”** ni con los elementos que este utilice para la prestación del servicio objeto del presente contrato, por lo cual no se le podrá considerar como patrón ni como un sustituto. En particular el personal se entenderá relacionado exclusivamente con la o las personas que lo emplearon y por ende cada una de ellas asumirá su responsabilidad por dicho concepto.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto, **“EL PROVEEDOR”** exime expresamente a **“EL INSTITUTO”** de cualquier responsabilidad laboral, civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse; sin embargo, si **“EL INSTITUTO”** tuviera que realizar alguna erogación por alguno de los conceptos que anteceden, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a realizar el reembolso e indemnización correspondiente.

Por lo anterior, **“LAS PARTES”** reconocen expresamente en este acto que **“EL INSTITUTO”** no tiene nexo laboral alguno con **“EL PROVEEDOR”**, por lo que éste último libera a **“EL INSTITUTO”** de toda responsabilidad relativa a cualquier accidente o enfermedad que pudiera sufrir o contraer cualquiera de sus trabajadores durante el desarrollo de sus labores o como consecuencia de ellos, así como de cualquier responsabilidad que resulte de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquier otra aplicable, derivada de la prestación del servicio materia de este contrato.

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>CONTRATO</b> <b>NÚMERO</b> <b>019E25922-001</b>
---	--	--

**VIGÉSIMA QUINTA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Cuando en la prestación del servicio, se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **“EL INSTITUTO”** bajo su responsabilidad, podrá de resultar aplicable conforme a la normatividad en la materia, suspender el servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente recibidos por **“EL INSTITUTO”**.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **“EL INSTITUTO”**, a solicitud escrita de **“EL PROVEEDOR”**, cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual **“EL PROVEEDOR”** deberá presentar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de la notificación del término de la suspensión, el CFDI y documentación de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

**“EL INSTITUTO”** pagará los gastos no recuperables, en moneda nacional (pesos mexicanos), dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de **“EL PROVEEDOR”**, así como del CFDI o factura electrónica respectiva y documentación soporte.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de suspensión será fijado por **“EL INSTITUTO”**, a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del presente contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

**VIGÉSIMA SEXTA. CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL PRESENTE CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.**

**“EL INSTITUTO”** podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en cualquiera de las causales que se señalan en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización y acta de adjudicación, esta última se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato, y las que se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

3. Cuando se compruebe que **"EL PROVEEDOR"** haya prestado el servicio con descripciones y características distintas a las pactadas en este contrato o cuando no los entregue conforme a las normas y/o calidades solicitadas por **"EL INSTITUTO"**.
4. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
5. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
6. Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios proporcionados, o por ubicarse en los límites de incumplimientos previstos en la cláusula de penas convencionales y/o deducciones del presente instrumento.
7. Cuando se incumplan o contravengan las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su reglamento y los demás lineamientos que rigen en la materia.
8. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente señalada en el presente contrato.
9. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.

**"EL INSTITUTO"**, en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

- a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la presente cláusula, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"** de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

En el supuesto de que se rescinda este contrato, **"EL INSTITUTO"** no aplicarán las penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto de la prestación del servicio por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa del presente contrato.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INSTITUTO"**, bajo su responsabilidad, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, **"EL PROVEEDOR"** proporciona el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con el servicio y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

De no darse por rescindido este contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá, con **"EL PROVEEDOR"**, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### VIGÉSIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 102 de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"** o se determine la nulidad de



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

#### VIGÉSIMA OCTAVA. DISCREPANCIAS.

“LAS PARTES” convienen que, en caso de discrepancia entre la Convocatoria y/o solicitud de cotización, la propuesta económica de “EL PROVEEDOR” y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria y/o solicitud de cotización, junta de aclaraciones respectiva, en caso de aplicar, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 fracción IV, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### VIGÉSIMA NOVENA. CONCILIACIÓN.

“LAS PARTES” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento y al Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2016.

La solicitud de conciliación se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además, hará referencia al número de contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

#### TRIGÉSIMA. DOMICILIOS.

“LAS PARTES” señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal y sus correlativos en los Estados de la República Mexicana.

#### TRIGÉSIMA PRIMERA. LEGISLACIÓN APLICABLE.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

CONTRATO  
NÚMERO  
019E25922-001

“LAS PARTES” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación del servicio objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; al Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. JURISDICCIÓN.**

“LAS PARTES” convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

**FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.**

Previa lectura y debidamente enteradas “LAS PARTES” del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por triplicado, en la Ciudad de México, el **12 de diciembre de 2022**, quedando un ejemplar en poder de “EL PROVEEDOR” y los restantes en poder de “EL INSTITUTO”.

POR “EL INSTITUTO”  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

POR “EL PROVEEDOR”  
GUZDAN SERVICES S.A. DE C.V.  
R.F.C.: GSE120228UL7

C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA  
Apoderada Legal y Titular de la Coordinación  
Técnica De Adquisición de Bienes de Inversión y  
Activos

C. LUIS EDGAR GUZMÁN TERRAZAS  
Representante Legal

R.F.C.: [REDACTED]

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ  
Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura  
Tecnológica Institucional  
R.F.C.: [REDACTED]

RRSR/HRJ/LMR/GFHL



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

**Contrato Número**  
**019E25922-001**

**ANEXO 1 (UNO)**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACION FINANCIERA
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000434783-2022

Dictamen de Inversion

X Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Oficinas Centrales
580000 Coord de Servici Administra
Concepto: OFICIO 1546 RECIBIDO EL 03/10/2022 "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2022 (REDHAT)"
Fecha Elaboración: 04/10/2022

Total Comprometido (en pesos): \$ 107,500,000.00
Cuenta: 42062411 PATE/DER AUTOR/REGALIAS/ÓTROS Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
Partida Presupuestaria SHCP: 32701 Patentes, derechos de autor, regalías y otros

Table with 12 columns (ENE to DIC) showing monthly commitment and availability in thousands of pesos.

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en el numeral 7.5.9.4 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, es responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos.

ATENTAMENTE

Lic. Jessica Miranda Vega

Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

Table with 3 columns: DIA, MES, AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO
CONTRATO No.
IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ .00

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

**Contrato Número**

**019E25922-001**

**ANEXO 2 (DOS)**

**“APENDICE 1, ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”**

**ANEXOS**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS**

SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

### Apéndice 1

## "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

### Listado de Licenciamiento de Centros de Datos

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

**Contenido**

1. Listado de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)" .....3  
2. Especificaciones técnicas de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)" .....4



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

1. Listado de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

La siguiente tabla describe los requerimientos sobre licenciamiento que el Instituto tiene para el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT) ":

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
REDHAT	Red Hat Openshift Platform Plus with Red Hat Openshift Data Foundation Advanced (Bare metal Node) Premium Licenses (1-2 sockets up to 64 cores) SKU MW01701	22	Licencias
	Red Hat Integration Premium (64 cores or 128 vcpus) SKU MW00426	16	Licencias
	Red Hat Integration, Premium (18 Cores or 32 vcpus) MW00425	2	
	Red Hat Ansible Automation Platform, Premier (100 Managed Nodes) SKU MCT3691	2	Licencias
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Centers with Smart Management, Premium SKU RH00006	72	Licencias
	Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787	72	Licencias
	Extended Update Support to Red Hat Virtualization (2 sockets) SKU RV00055	72	Licencias

X

  
ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS





## 2. Especificaciones técnicas de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

A continuación se describen las especificaciones técnicas requeridas por el INSTITUTO para el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT).

### PLATAFORMA RED HAT OPENSIFT PLUS CON RED HAT OPENSIFT DATA FOUNDATION PLUS

Red Hat OpenShift es una plataforma de Kubernetes empresarial, diseñada para formar parte de una estrategia de nube híbrida abierta. Ofrece operaciones automatizadas integrales, una experiencia uniforme en todos los entornos y la implementación de autoservicio para los desarrolladores.

Requerimientos Funcionales de Red Hat OpenShift:

- Construir, desplegar, ejecutar, administrar y asegurar aplicaciones en nubes híbridas.
- Proporcionar múltiples capas de seguridad, administración y automatización en todas las infraestructuras para brindar consistencia para la innovación continua a escala
- Proporcionar características avanzadas de seguridad multiclúster, capacidades de gestión del día 2, gestión de datos integrada y un registro global de contenedores.
- Proteger y administrar aplicaciones de manera más consistente en entornos abiertos de nube híbrida y ciclos de vida de aplicaciones.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

Red Hat OpenShift Data Foundation es un almacenamiento definido por software para los contenedores. Red Hat OpenShift Data Foundation es una plataforma diseñada para los servicios de datos y almacenamiento de Red Hat OpenShift, que ayuda a los equipos a desarrollar e implementar aplicaciones de manera rápida y eficiente en las nubes.

Requerimientos funcionales de Red Hat OpenShift Data Foundation:

- Proveer portabilidad multicloud,
- Permitir extraer la infraestructura de almacenamiento para que los datos puedan almacenarse en muchos lugares diferentes, pero actúen como un repositorio permanente.
- Permitir implementar el almacenamiento directamente desde Red Hat OpenShift, sin cambiar a una interfaz de usuario distinta
- Soportar cargas de trabajo con un uso intensivo de los datos
- Formatear los datos como archivos, bloques u objetos para admitir todos los tipos de cargas de trabajo.

### RED HAT INTEGRATION PREMIUM

Red Hat Integration es un conjunto de tecnologías de mensajería e integración que permite conectar las aplicaciones y los datos en todas las infraestructuras híbridas.

Requerimientos Funcionales de Red Hat Integration:

- Solución basada en contenedores, distribuida y centrada en APIs.
- Composición y orquestación de servicios.
- Conectar las aplicaciones.
- Transformar los datos
- Transmitir mensajes de forma inmediata.
- Capturar datos modificados
- Gestionar las API.
- Composición y orquestación de servicios.
- Implementación de aplicaciones listas para DevOps.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



ANEXO TÉCNICO  
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

- Nube híbrida e infraestructura nativa de contenedores.
- Capacidades optimizadas de integración, mensajería y transmisión de datos.
- Mensajería e integración de autoservicio.
- Combinar todas estas funciones con una cadena de herramientas y una plataforma creadas en la nube

### PLATAFORMA DE AUTOMATIZACIÓN RED HAT ANSIBLE, STANDARD

Ansible Automation Platform es una plataforma que permite diseñar y gestionar la automatización de las Tecnologías de Información en toda la organización según sea necesario, desde la nube híbrida hasta el extremo de la red. Además, permite que los usuarios de todos los equipos creen, compartan y gestionen la automatización, incluyendo desarrollo, operaciones, seguridad y redes.

Requerimientos Funcionales de Ansible Automation Platform:

- Controlador de automatización que incluya una interfaz de usuario (UI), control de acceso basado en roles (RBAC), flujos de trabajo y CI/CD (integración y desarrollo continuos).
- Entornos de ejecución de automatización para ejecutar playbooks y roles de Ansible.
- Malla de automatización para escalar la automatización de grandes inventarios en diversas topologías de red, plataformas y equipos.
- Colecciones de contenido de Ansible, que proporcionen bloques de construcción de contenido de automatización, confiables y flexibles para una variedad de casos de uso.
- Catálogo de servicios de automatización para que los usuarios administren, aprovisionen y retiren recursos de automatización, para facilitar el modelado y la entrega.
- Brindar a los creadores de automatización acceso de autoservicio en entornos físicos, virtuales, en la nube y de contenedores.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

**RED HAT ENTERPRISE LINUX PARA CENTROS DE DATOS VIRTUALES  
CON SMART MANAGEMENT, PREMIUM**

Red Hat Enterprise Linux es un sistema operativo Linux empresarial, open source, que proporciona una base sólida para todos los entornos y las herramientas necesarios para prestar servicios y ejecutar cargas de trabajo con mayor rapidez para cualquier aplicación.

Requerimientos Funcionales de Red Hat Enterprise Linux:

- Poder emplearse en infraestructura de nube híbrida abierta, incluyendo máquinas virtuales, dispositivos de edge computing, nubes privadas y públicas.
- Poder ejecutarse en las principales tecnologías de proveedores certificados de nubes y sistemas de hardware.
- Permitir la automatización de la administración, los flujos de trabajo y las tareas manuales.

**RED HAT VIRTUALIZATION, PREMIUM**

Red Hat® Virtualization es una plataforma de virtualización empresarial que admite las cargas de trabajo clave, como las aplicaciones más importantes y con un uso intensivo de los recursos. Se basa en Red Hat Enterprise Linux® y KVM.. Permite virtualizar aplicaciones, procesos y recursos con una base estable para que en el futuro se diseñen directamente para la nube y estén organizados en contenedores.

Requerimientos Funcionales de Red Hat® Virtualization:

- Permitir virtualizar las cargas de trabajo de Linux y Windows para mejorar el rendimiento.
- Integración multiplataforma, .





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

- Utilizar una única plataforma de virtualización para crear, iniciar, detener, pausar, migrar y crear plantillas de cientos de máquinas virtuales en cientos de otros hardware o software.
- Permitir crear una estrategia para contenerizar máquinas virtuales a través de integraciones con Red Hat OpenShift.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

## Anexo Técnico

SGMP\_AnexoTecnico

Coordinación de Servicios de Infraestructura  
Tecnológica Institucional

“Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico  
2022 (REDHAT)”

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Contenido

1.	Objetivo del Documento	4
2.	Objetivo	4
3.	Alcance	4
4.	Requerimientos técnicos	9
5.	Especificaciones técnicas	14
6.	Modalidad del Servicio	23
7.	Procesos.	25
8.	Recursos Humanos	25
9.	Perfil del Licitante	27
10.	Condiciones técnicas de aceptación de entregable	27
11.	Cronograma de actividades	31
12.	Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse	32
13.	Acuerdos de niveles operacionales	33
14.	Proceso de entrega al término del contrato	34
15.	Requerimientos de arquitectura tecnológica	34
16.	Restricciones e interfaces con otros elementos	34
17.	Causales de desechamiento.	34
18.	Formato de declaración de no conflicto de interés.	34
19.	Firmas de elaboración, revisión y aprobación	34
20.	Relación de anexos	35



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	23/02/2022	Elaboración de documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
0.2	25/02/2022	Revisión del documento	Javier Cortés López
0.3	13/05/2022	Actualización del documento	Javier Cortés López
1.0	13/05/2022	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

1. Objetivo del Documento

El presente Anexo Técnico tiene como objeto establecer la descripción amplia y detallada del “Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)”, estableciendo los requerimientos, características, especificaciones técnicas, lineamientos y soporte técnico necesarios para la prestación del servicio, en lo sucesivo EL SERVICIO.

Clasificador Único de Contrataciones Públicas (CUCOP): 35300001,

2. Objetivo

Contar con el “Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)”, que permitirá al EL INSTITUTO poder tener el derecho de uso del licenciamiento necesario para la operación de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, incluyendo el acceso a las bases de datos de conocimiento del fabricante, derecho de actualización de versiones y parches liberadas por el fabricante y todo lo necesario para el uso del licenciamiento, así como contar con el soporte técnico orientado a los productos indicados en “Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Las características y especificaciones técnicas del licenciamiento con el cual será prestado el servicio objeto del presente Anexo Técnico se encuentran relacionados en el “Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”.

El INSTITUTO, a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), requiere la contratación del “Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)”, con la finalidad de contar con los servicios de derecho de uso de licenciamiento y soporte que garanticen la continuidad operativa de las de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO

3. Alcance

El IMSS tiene la necesidad de contratar el servicio descrito en este Anexo Técnico y en los siguientes documentos:

- Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos.
- Términos y Condiciones.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

La contratación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)", bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de productos necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO.

Dentro del alcance del servicio EL LICITANTE deberá ofertar el derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

El SERVICIO a contratar será por partida única (REDHAT)

### 3.1. Catálogo de servicios

El catálogo de servicios de este Anexo Técnico resume todos los elementos de servicio que son considerados elementos de pago en el contrato correspondiente.

La oferta que realice el licitante deberá incluir cada uno de los elementos de servicio del catálogo referido, cada licitante deberá cotizar precios unitarios por cada uno de los rubros incluidos en el formato Apéndice 2 Propuesta Económica. Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en el catálogo de servicios, el licitante deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo con lo descrito en el presente anexo técnico.

El contrato que resulte de este proceso de contratación será abierto y los servicios serán solicitados bajo demanda, la cantidad de servicios a contratar se determinará por el presupuesto mínimo y máximo establecido, el uso de los servicios se determinará de acuerdo con las necesidades del INSTITUTO.

#### 3.1.1 Derecho de uso de Licenciamiento y actualización

El licenciamiento bajo el esquema de derecho de uso, suscripción, actualización requeridos en el "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2022 (REDHAT)" y que son necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO, es el que a continuación se indica:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
REDHAT	Red Hat Openshift Platform Plus with Red Hat Openshift Data Foundation Advanced (Bare metal	22	Licencias



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

	Node) Premium Licenses (1-2 sockets up to 64 cores) SKU MW01701		
	Red Hat Integration Premium (64 cores or 128 vcpus) SKU MW00426	16	Licencias
	Red Hat Integration, Premium (18 Cores or 32 vcpus) MW00425	2	Licencias
	Red Hat Ansible Automation Platform, Premier (100 Managed Nodes) SKU MCT3691	2	Licencias
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Centers with Smart Management, Premium SKU RH00006	72	Licencias
	Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787	72	Licencias
	Extended Update Support to Red Hat Virtualization (2 sockets) SKU RV00055	72	Licencias

Por concepto de licenciamiento se generará la obligación de pago de los servicios prestados, tal como se describe a continuación

ID	Concepto	Descripción	Tipo
1	Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización.	EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el derecho de uso del licenciamiento, así como también la actualización de dicho licenciamiento.	Fijo Pago Único

### 3.1.2 Soporte Técnico

Las necesidades del Instituto relativas al Soporte Técnico del Licenciamiento del "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2022 (REDHAT)" y que es necesario para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO

Por concepto de soporte y actualización del licenciamiento requerido se generará la obligación de pago de los servicios prestados, tal como se describe a continuación

ID	Concepto	Descripción	Tipo
2	Soporte Técnico.	EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal del licitante y en casos especiales por parte del personal	Fijo Mensual



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		<p>del fabricante durante la operación del licenciamiento necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>EL LICITANTE deberá entregar al Instituto el procedimiento para el soporte técnico por parte de personal del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante para la solución de incidentes y casos de soporte durante la operación del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>EL LICITANTE deberá brindar a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de técnicos especializados por parte de personal del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones.</p> <p>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá permitir el registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la atención de los casos de soporte e incidentes, acorde a los niveles de servicio objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá incluir el acceso</p>	



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		<p>a recursos humanos especializados del licitante y en casos especiales también personal del fabricante de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes en los casos que EL INSTITUTO requiera efectuar llamadas telefónicas o video conferencias necesarias para su atención. EL LICITANTE en su caso será responsable de coordinar las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos especializados del licitante y en casos especiales del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes.</p> <p>EL LICITANTE entregará de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado por personal del licitante y en casos especiales por personal del fabricante del licenciamiento necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>EL LICITANTE debe ofertar para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.</p> <p>EL LICITANTE deberá ofertar dentro del soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado del licitante y en caos especiales del fabricante durante la operación del licenciamiento la asesoría técnica en sitio para los productos ofertados.</p>	

La volumetría del servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte técnico de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Licenciamiento de Centros de Datos”, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, que se requiere en el presente Anexo Técnico y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2), es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de EL INSTITUTO, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a consumir durante la vigencia del servicio se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades de EL INSTITUTO.

#### 4. Requerimientos técnicos

##### a. Funcionales

Partida Única (REDHAT)

EL LICITANTE deberá ofertar y en su caso proporcionar el “**Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)**” bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, soporte y actualización de los productos que se encuentran relacionados en el “Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá incluir como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestre que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación de los servicios de la partida completa.

EL LICITANTE deberá ofertar la prestación “**Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)**”, cumpliendo con todos y cada una de las características, especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico, Apéndice 1 y los Términos y Condiciones.

##### 4.1 Derecho uso de Licenciamiento y actualización.

EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE oferte el derecho de uso de licenciamiento, soporte y actualización de los productos cuyas especificaciones técnicas se encuentran descritas en el “Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”, las cuales son necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO; entendiéndose por el derecho de uso un periodo determinado que ampare el uso legal de las licencias.

EL LICITANTE deberá ofertar la habilitación del derecho uso de licenciamiento en los Centros de Datos Designados por EL INSTITUTO, incluyendo actualizaciones de versiones de software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

EL LICITANTE deberá ofertar proveer los mecanismos para que EL INSTITUTO reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de licenciamiento a través del sitio web oficial del fabricante, conforme se liberen por parte del fabricante, con el fin que EL INSTITUTO cuente con las versiones más recientes y liberadas del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.

EL LICITANTE deberá ofertar el servicio de uso de licenciamiento para el software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio.

EL LICITANTE deberá ofertar la entrega al Administrador del Contrato de las suscripciones y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante código de descarga o en su caso entrega física en las Instalaciones del Instituto.

#### 4.2 Soporte Técnico

EL LICITANTE deberá ofertar el soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá ofertar el Soporte Técnico atendiendo a las necesidades de EL INSTITUTO de conformidad con el plan de trabajo elaborado por EL LICITANTE en coordinación con el personal designado por EL INSTITUTO, a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT).

EL LICITANTE deberá incluir como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestre que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación del soporte técnico.

EL LICITANTE deberá ofertar la entrega a EL INSTITUTO del acceso a su Mesa de Servicios así como el procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, este procedimiento deberá de incluir al menos los siguientes niveles de atención:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

- **Nivel 1:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser atendidos hasta su total solución por la Mesa de Servicios ofertada por EL LICITANTE.
- **Nivel 2:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios ofertada por EL LICITANTE y atendidos hasta su total solución por el personal técnico de EL LICITANTE.
- **Nivel 3:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios ofertada por EL LICITANTE y atendidos hasta su total solución por el personal técnico del fabricante correspondiente.

EL LICITANTE deberá incluir en el procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico ofertado, el escalamiento de atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico.

EL LICITANTE deberá ofertar la habilitación del soporte técnico hacia EL INSTITUTO con el acceso a soporte técnico del propio Licitante y también por parte del fabricante de los productos de manera remota, como parte de la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico; en los casos que EL INSTITUTO requiera efectuar llamadas telefónicas o videoconferencias necesarias para la atención, EL LICITANTE será el responsable de coordinar las acciones necesarias para que EL INSTITUTO tenga acceso al soporte técnico especializado del Licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico.

EL LICITANTE debe ofertar para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico Nivel 3 la atención con su propio personal y en caso de así requerirse con personal del fabricante, así como también diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser como a continuación se describe:

	<b>Nivel de gravedad 1</b>	<b>Nivel de gravedad 2</b>	<b>Nivel de gravedad 3</b>	<b>Nivel de gravedad 4</b>
<b>Afectación</b>	El sistema de producción no funciona.	Fallo de función o característica principal, grave.	Fallo de función o característica secundaria, intermedio.	Problema leve, menor.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Lo anterior atendiendo a las especificaciones de cada nivel de gravedad establecidos en el apartado relativo a los Niveles de Servicio del presente documento.

El soporte técnico que oferte EL LICITANTE deberá permitir el registro, seguimiento y actualización de casos de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico; así como la emisión de los informes del avance de la atención de las solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en numeral 9 Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico.

EL LICITANTE entregará de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico del licenciamiento de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá entregar un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente evento o problema, en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.

#### 4.2.1 Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota

El servicio de soporte técnico ofertado por EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá incluir Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota para el licenciamiento por parte de EL LICITANTE o en su caso por parte del Fabricante, necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá ofertar como parte del servicio, 64 horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, el cual deberá ser otorgado por parte del personal del EL LICITANTE que proporcione el licenciamiento, necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE debe ofertar como parte del servicio, 64 horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, el cual deberá ser otorgado por parte del personal del fabricante del licenciamiento, necesarios para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO

El uso de las horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota, serán "Bajo Demanda" atendiendo a las necesidades de EL INSTITUTO, durante la vigencia del servicio.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Las 64 horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota que se especifican en el presente Anexo Técnico y en Apéndice 2 "Formato de Propuesta Económica", son exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de EL INSTITUTO, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a consumir durante la vigencia del servicio se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecido para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades de EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá entregar un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente evento o problema, en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.

#### 4.2.1.1 Soporte de Asistencia Técnica en Sitio

EL LICITANTE deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del LICITANTE y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

EL LICITANTE deberá entregar un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente evento o problema, en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.

#### 4.2.1.2 Soporte de Asistencia Técnica vía Remota

EL LICITANTE deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de EL LICITANTE y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte del Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en forma remota para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

EL LICITANTE deberá entregar un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente evento o problema, en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

**b. No Funcionales**

No aplica, ya que al tratarse de un de un servicio de uso de licenciamiento, actualización y soporte técnico para dicho licenciamiento, no se identifican requerimientos no funcionales.

**5. Especificaciones técnicas**

EL LICITANTE deberá ofertar el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)" bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá ofertar la entrega a EL INSTITUTO del procedimiento la entrega del licenciamiento requerido, actualización del mismo y para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, este procedimiento deberá de incluir al menos los 3 niveles de servicio descritos en el numeral 4.2 Soporte Técnico del presente Anexo Técnico, para el licenciamiento.

Para la prestación del "soporte de asistencia en sitio o remota", EL LICITANTE deberá incluir como parte de su oferta de los servicios solicitados, los recursos humanos que cuenten con experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarios para la implementación y proporcionar los servicios objeto del presente proceso de contratación.

EL LICITANTE deberá incluir como parte de su oferta de los servicios solicitados, los recursos humanos que cuenten con experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarios para la implementación y assesment de aplicaciones para las plataformas objeto del presente anexo técnico y proporcionar los servicios objeto del presente proceso de contratación.

En la tabla que sigue se presenta un resumen de los componentes que forman parte del servicio requerido

Formato SGMP F05  
Identificación: SGMP\_AnexoTecnico



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
<b>Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización</b>	EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el servicio de licenciamiento necesario para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.	<p>EL LICITANTE deberá ofertar el servicio de licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio.</p> <p>EL LICITANTE deberá proveer el servicio de licenciamiento incluyendo el derecho de uso y actualización de versionamiento del software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>EL LICITANTE debe proveer los mecanismos para que EL INSTITUTO reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de licenciamiento a través del sitio web oficiales, conforme se liberen por parte del fabricante, con el fin que EL INSTITUTO cuente con las versiones más recientes y liberadas de licenciamiento, así como suscripciones relativas al licenciamiento requerido en el presente Anexo Técnico..</p> <p>El servicio de licenciamiento y suscripciones que EL LICITANTE deberá ofertar se encuentra especificado en <b>"Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos"</b>, del presente Anexo Técnico.</p>
<b>Soporte Técnico</b>	EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el servicio de soporte técnico del licenciamiento con su personal y en casos que así se requiera a través del personal especializado del fabricante necesarios,	<p>EL LICITANTE deberá entregar al INSTITUTO el procedimiento para la atención de incidentes del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>EL LICITANTE deberá brindar a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de Soporte Técnico de licenciamiento.</p>

ANEXOS  
DIRECCIÓN DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
	<p>para atender el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p>	<p>El servicio de soporte técnico que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá permitir el registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la atención de los casos de soporte e incidentes, de acuerdo con los niveles de servicio objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>El servicio de soporte técnico especializado que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá incluir acceder a recursos humanos del licitante y en casos que así se requiera a recursos humanos del fabricante, de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes; en el supuesto que EL INSTITUTO requiera efectuar llamada telefónica o video conferencias necesarias para la atención. EL LICITANTE será responsable de coordinar las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos tanto del propio Licitante como del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes.</p> <p>EL LICITANTE entregará de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado del licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>EL LICITANTE debe ofertar para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante,</p>



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
		diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.  EL LICITANTE deberá ofertar dentro del servicio de Soporte Técnico, la asesoría técnica en sitio para los productos que abarca licenciamiento y suscripciones necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

### 5.1 Actualizaciones de Software

EL LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado, llevar a cabo de manera coordinada con su personal designado y con personal del fabricante, la vigilancia y actualización a las versiones de licenciamiento, al amparo del instrumento jurídico que derive del presente proceso de contratación y cumpliendo con lo especificado en presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndice 1, así como las configuraciones necesarias derivadas de las recomendaciones del fabricante a solicitud de EL INSTITUTO o requeridas por la operación de los servicios. Las actualizaciones o actividades relacionadas a este punto, EL LICITANTE en conjunto con EL INSTITUTO deberá ser llevada a cabo a través del Grupo de Gestión de Cambios (GCC).

### 5.2 Licenciamiento.

EL LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado, el llevar a cabo de manera coordinada con personal del fabricante, un control del licenciamiento, en la asignación y utilización de las licencias de software asignadas. EL LICITANTE avisará mensualmente al Grupo de Gobierno del Contrato, las fechas de vencimiento de las licencias.

### 5.3 Versionamiento.

EL LICITANTE deberá integrar como parte del servicio ofertado, el llevar a cabo de manera coordinada con personal del fabricante, a partir del inicio del contrato y de manera mensual, entregar un análisis de la situación actual de las versiones de software comercial instaladas en los bienes de EL INSTITUTO instalados en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, con el fin



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

de identificar aquellas que estén próximas a salir o se encuentren fuera de soporte por parte del fabricante, permitiendo tomar acciones preventivas que garanticen técnica y operativamente la continuidad de la operación del Instituto.

Con base en el análisis entregado, EL LICITANTE de manera coordinada con personal del fabricante, será responsable de la planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un plan de trabajo al cuerpo de Gobierno del contrato, orientado a garantizar técnica y operativamente la actualización de las versiones de licenciamiento objeto del presente anexo técnico.

EL LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado, que será responsable de revisar de manera continua, las versiones de los productos instalados en los diferentes ambientes soportados para dar aviso oportuno al EL INSTITUTO antes de la caducidad del producto y se puedan tomar las medidas pertinentes, con el fin de garantizar técnica y operativamente la vigencia del software instalado en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

#### 5.4 Mesa de Servicios del LICITANTE.

Para la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)", EL LICITANTE deberá implementar un punto único de contacto (Mesa de Servicios) para recibir, registrar, categorizar, dar seguimiento y generar información de las solicitudes, así como incidentes y casos de soporte técnico, apegado al procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico ofertado por EL LICITANTE, con una cobertura de 7x24 durante la vigencia del servicio, cuya funcionalidad y documentación deberá apegarse a la normatividad vigente en EL INSTITUTO.

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, algunos de los eventos que se podrán reportar en la Mesa de Servicio:

- Falla o degradación en componentes lógicos.
- Soporte técnico de componentes lógicos.
- Incidentes, Problemas y Cambios a los componentes lógicos.

EL LICITANTE deberá incluir como parte de su propuesta técnica los mecanismos o procesos para el registro de tickets, categorización, asignación y solución en el menor tiempo posible,



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

proporcionando la información necesaria y suficiente para su atención, EL LICITANTE deberá realizar las acciones en conjunto con EL INSTITUTO para que cuente con al menos la siguiente información:

- Guion de atención y catálogo de servicios.
- Matriz de escalamiento.
- Guiones de atención de los 3 niveles de soporte y recabar la información requerida por los grupos de soporte para la atención de tickets.
- Categorizaciones de casos.
- Grupos de soporte.
- Relación de usuarios con permisos suficientes para el registro de tickets y la atención de su solicitud.
- Definir matriz y tiempos de escalación, incluyendo medios de contacto.

La Mesa de Servicio propuesta por EL LICITANTE deberá incluir disponibilidad de los agentes y operadores necesarios para recibir y gestionar los casos en un horario de servicio 7x24 durante la vigencia del servicio. EL LICITANTE será responsable de contar con la cantidad de agentes capacitados suficientes para atender la demanda en los diferentes turnos.

Las herramientas tecnológicas, soporte técnico, personal, infraestructura y proceso de atención de la Mesa de Servicio ofertada por EL LICITANTE, deberán estar personalizados para la atención a EL INSTITUTO, garantizando técnica y operativamente la continuidad, seguridad y confidencialidad.

El proceso de atención de la Mesa de Servicios deberá formar parte de la propuesta técnica ofertada por EL LICITANTE y en su caso, adecuado y autorizado por EL INSTITUTO.

Los tickets generados por la Mesa de Servicio ofertada por EL LICITANTE deberán ser despachados hacia grupos de soporte establecidos por categorización, acorde a lo definido entre EL INSTITUTO y EL LICITANTE, cuidando en todo momento lo siguiente:

- EL LICITANTE deberá contar con una herramienta automatizada para la detección de incidentes o eventos, su registro, notificación, administración, seguimiento y todo lo necesario hasta su atención y resolución, incluyendo mecanismos electrónicos para el seguimiento del avance en la resolución del incidente.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

- La Mesa de Servicio ofertada por EL LICITANTE, debe despachar inmediatamente el ticket con los grupos de soporte técnico definidos para la atención del evento reportado, acorde a los Niveles de Servicio establecidos en el presente Anexo Técnico, informando de manera electrónica al personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE. Dependiendo de la severidad de la afectación, la notificación deberá ser vía telefónica y vía correo electrónico como evidencia, para garantizar operativamente que se informe al personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE.
- Todos los tickets deberán registrar el horario en que sean creados para el seguimiento de atención y servicio.
- Los tickets deberán ser cerrados hasta que el incidente o el evento que lo generó haya sido solucionado por completo y confirmado por parte de EL INSTITUTO, por cualquiera de los canales que habilite la Mesa de Servicios, siempre y cuando se quede documentado la forma como se atendió y resolvió generando evidencia de la confirmación del personal autorizado por parte de IMSS.

Los tiempos de atención y solución proporcionados por EL LICITANTE, tanto para solicitudes como para incidentes y soporte técnico deberán ser validados y autorizados por EL INSTITUTO en las Mesas de Trabajo al inicio de la prestación del servicio y si es necesario durante las Mesas de Trabajo que se realicen durante vigencia del contrato que se derive del presente proceso de contratación.

#### 5.4.1 Productos

Dentro de los 10 días naturales siguientes al mes vencido, EL LICITANTE deberá enviar a EL INSTITUTO el reporte impreso y firmado por el administrador del contrato por parte de EL LICITANTE, referente a los tickets generados en el mes vencido.

Dicho reporte deberá tener al menos los siguientes campos:

- Número de ticket.
- Fecha y hora de creación.
- Descripción de lo reportado.
- Nombre o nombres del personal que atendieron o atienden el ticket.
- Descripción de la solución y en su caso, reporte Post Mortem o Service Request levantado al fabricante de ser el caso.
- Fecha y hora de la solución.
- Fecha y hora del cierre.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

- Tiempo de atención del incidente, requerimiento o ticket.
- Nivel de servicio definido para este tipo de incidente.
- Tiempos acumulados de afectación para este tipo de incidente en el mes en curso.
- En su caso, posible deductiva o pena convencional correspondiente.

#### 5.5 Afinación y Puesta a Punto.

EL LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado el identificar, analizar, proponer y ejecutar las tareas de optimización de configuraciones necesarias del Licenciamiento objeto del presente proceso de contratación.

EL LICITANTE será el responsable de hacer llegar la planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un Plan de Trabajo al cuerpo de Gobierno del Contrato, incluyendo una propuesta por parte de EL LICITANTE respecto a planes de instalación o en su caso, nuevas versiones, parches y aquellas que va a dejar de dar soporte a algún software que emplea EL INSTITUTO

EL licitante será el responsable de la gestión y seguimiento de las actividades de afinación, así como contar con los recursos necesarios dentro del alcance de este servicio.

#### 5.6 Entrega de servicios.

EL LICITANTE deberá realizar la entrega del servicio, en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, para el caso del servicio de soporte técnico remoto, el LICITANTE deberá proveer los mecanismos para que EL INSTITUTO pueda acceder a los servicios remotos tanto para registro y seguimiento de casos de soporte, así como para el soporte remoto de personal especializado del Licitante y en su caso del fabricante del licenciamiento objeto del presente proceso de contratación.

Para los casos de asistencia en sitio, los servicios serán prestados en las Instalaciones y Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, los cuales pueden ser:

- Centro de Datos ubicado en San Luis Potosí.
- Instalaciones designadas por el Instituto durante la vigencia del servicio.

#### 5.7 Procedimiento para reporte de fallas.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

El LICITANTE deberá ofertar como parte del servicio, el acceso a través de medios telefónicos y electrónicos para que EL INSTITUTO o a quien éste designe a través de la CSITI dependiente de la DIDT, reporte al Licitante y de ser el caso al fabricante lo relacionado a casos de soporte, fallas o incidentes relevantes relacionados a los productos soportados por el servicio de licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico, en horario abierto (7 días a la semana, 24 horas al día durante la vigencia del servicio), el tiempo de resolución de falla se indica en el apartado de Niveles de Servicio.

#### 5.8 Administración de soporte remoto

Con la finalidad de proporcionar el servicio de soporte técnico a las diversas infraestructuras tecnológicas de EL INSTITUTO, EL LICITANTE deberá ofertar el uso de herramientas de soporte remoto, la cual permita gestionar apoyo de ingenieros a distancia para que los incidentes presentados puedan ser resueltos de manera expedita en sitio o donde sea necesaria la intervención de especialistas de soporte de nivel superior.

#### 5.9 Repositorio Documental.

EL LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado, el proporcionar mediante el establecimiento de una plataforma (repositorio) los documentos probatorios del servicio, como lo pueden ser entregables, informes, reportes, entre otros, y al final del contrato que en caso se derive del proceso de contratación, EL INSTITUTO definirá el repositorio correspondiente para la transferencia de documentación a EL INSTITUTO. La plataforma que servirá de contenedor oficial será proporcionada, administrada y soportada por el LICITANTE.

La plataforma (repositorio) ofertada por EL LICITANTE, contará con accesos controlados y definidos por EL INSTITUTO, para asegurar técnica y operativamente la confidencialidad de los documentos que ahí se resguarden, manejando bitácoras de actividad, accesos a documentos, entre otras estadísticas, debiendo entregar las copias en medio electrónico que EL INSTITUTO determine, al término del contrato que se derive del proceso de contratación correspondiente.

#### 5.10 Repositorio del servicio de licenciamiento y suscripciones.

EL LICITANTE ofertará el proporcionar el espacio en una plataforma propia o del fabricante con acceso a personal designado del Instituto, a través de la CSITI dependiente de la DIDT, donde se resguardará el software (medias) del servicio de licenciamiento utilizado durante la operación del



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

contrato, que en su caso se derive del presente proceso de contratación, como parte de la prestación del servicio requerido.

**5.11 Base de conocimientos de licenciamiento, suscripciones y soporte.**

EL LICITANTE ofertará como parte del servicio los mecanismos propios o del fabricante del licenciamiento, para la gestión de la base de conocimiento del licenciamiento y soporte durante la vigencia de la prestación del servicio requerido.

**5.12. Pólizas de Mantenimiento con el Fabricante.**

EL LICITANTE deberá proveer como parte de la prestación servicio requerido y durante su vigencia las pólizas de mantenimiento para el servicio de Licenciamiento con el fabricante correspondiente, con el fin que EL INSTITUTO pueda contar con el servicio de soporte técnico especializado, en el caso que sea requerido, con personal del fabricante para la atención y resolución de incidentes, acceso a nuevas versiones de software, actualizaciones de contenido y parches, así como para las configuraciones que permitan una mejora en el desempeño de las licencias ofertadas.

**5.13 Aceptación del Servicio**

Se dará por aceptado el servicio cuando todo el servicio de licenciamiento y servicio de soporte técnico especializado por parte de personal del licitante y en su caso del fabricante se encuentre entregado de conformidad con lo especificado en el presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndice 1.

Para el caso del servicio de soporte técnico en sitio o vía remota por parte de personal del licitante y de ser el caso con personal del fabricante EL LICITANTE deberá entregar las memorias técnicas correspondientes revisadas y validadas por personal de EL INSTITUTO.

**6. Modalidad del Servicio**

**a. Conceptos fijos:**

Dentro de la competencia del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT), el esquema para la prestación de los servicios fijos solicitados, los cuales se define de forma integral tanto en el presente Anexo Técnico, así como las características técnicas de los servicios y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2) por un precio unitario por única vez y otro con un precio mensual



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

- a.1 Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización (Pago inicial único)
- a.2 Soporte Técnico (Pago mensual)

Los servicios fijos serán durante la vigencia del servicio y el LICITANTE deberá ofertarlo con un costo inicial único y un pago unitario mensual fijo.

**b. Servicios Bajo Demanda.**

Dentro de la competencia del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT), el esquema para la prestación de los servicios solicitados es la modalidad de servicios "Bajo Demanda" se refiere al pago por evento, el cual se define de forma integral tanto en el presente Anexo Técnico, así como las características técnicas de los servicios y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2) por un precio unitario, La modalidad de servicios "Bajo Demanda", permitirá realizar únicamente el pago por servicio devengado. Esta modalidad aplicará para los siguientes rubros:

**b.1 Soporte de Asistencia Técnica en Sitio.**

EL LICITANTE deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de EL LICITANTE y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

**b.2 Soporte de Asistencia Técnica vía Remota.**

EL LICITANTE deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de EL LICITANTE y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte del Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas remotos para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Los costos por hora del Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota deberán ser ofertados por EL LICITANTE atendiendo a las requerimientos y especificaciones técnicas establecidos en el numeral 2.1. Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota, del presente Anexo Técnico.

**7. Procesos.**

EL LICITANTE deberá ofertar, la entrega de toda la documentación que se genere durante la vigencia del servicio que en su caso se adjudique derivado del proceso de contratación correspondiente, misma que deberá estar apegada a los formatos y procesos de conformidad con la normatividad vigente en EL INSTITUTO durante la ejecución del contrato.

Los formatos al momento de la contratación y durante la vigencia del servicio, solicitados en el presente Anexo Técnico podrán actualizarse, cancelarse, modificarse, sustituirse y en su caso, incrementarse de acuerdo con los lineamientos que establezca la Secretaría de la Función Pública y la normatividad vigente.

**8. Recursos Humanos**

EL LICITANTE deberá incluir como parte de la prestación del servicio, los recursos humanos con experiencia, capacitación y especialidad para la prestación del servicio de los componentes de servicio de licenciamiento y servicio de soporte técnico especializado de acuerdo lo establecido en el presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como Apéndice 1.

El personal que realice funciones de coordinación, supervisión o cualquier otra función similar, en su caso superior, que EL LICITANTE oferte, deberá tener el enfoque de atención a clientes, orientados a la prestación de servicios y amplio conocimiento técnico y operativo de los componentes objeto del presente Anexo Técnico.

EL LICITANTE debe contar con el personal como ADMINISTRADOR DE PROYECTO con experiencia y habilidades en Metodologías de Administración de Proyectos para la dirección del proyecto, para tal efecto deberá adjuntar a su propuesta técnica los certificados, constancias y diplomas correspondiente al personal propuesto, para el caso de la certificación deberán ser avaladas por el Project Management Institute (PMI), el nivel de la certificación deberá ser cuando menos de Project Management Professional (PMP).



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

EL LICITANTE deberá presentar a EL INSTITUTO, a través de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional sita en calle Toledo No. 21 piso 6, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato, al personal y currículum vitae del personal propuesto como responsables del proyecto con el fin de demostrar la experiencia y habilidades para la atención del área, proceso o actividad a la que será asignado, lo anterior con la finalidad que sean entrevistados, analizados, y en su caso aceptados por EL INSTITUTO; en caso que no se presente el personal en el plazo marcado, se aplicará la sanción correspondiente de acuerdo con los Niveles de Servicio, Penas Convencionales o Deductivas que apliquen, los cuales están establecidos en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

EL LICITANTE deberá contar con acceso a personal calificado del fabricante (Nivel 3) para atender los incidentes presentados en el licenciamiento ofertado para lo cual deberá trasladarse a las instalaciones de EL LICITANTE y de EL INSTITUTO las veces que así se requiriera por necesidades de la prestación del servicio de El Instituto durante la vigencia del servicio.

Es importante señalar que, con base en las necesidades de EL INSTITUTO, el listado de personal podrá ser modificado a solicitud expresa del administrador del contrato IMSS, de tal manera que puede solicitarse la rotación de personal o el movimiento temporal de los técnicos especialistas del personal del Licitante y de ser el caso personal del fabricante, para atender eventos que así lo requieran.

EL LICITANTE deberá integrar como parte de la provisión del servicio, el apoyo de los ingenieros en horarios hábiles para el INSTITUTO, así como en horarios no hábiles para la atención del Servicio (Por eventos especiales, reubicaciones, servicios temporales, incidentes, eventos o fallas, etc.), por lo que este tipo de solicitudes de atención en horarios diferentes a los hábiles deberán estar incluidos por EL LICITANTE como parte de su oferta.

El personal ofertado por EL LICITANTE para atender incidentes y casos de soporte deberá tener disponibilidad las 24 horas los 7 días de la semana durante la vigencia del servicio, en caso de que EL INSTITUTO requiera alguna eventualidad, se notificará por el personal definido por la CSITI dependiente de la DIDT a EL LICITANTE, por lo que deberán estar disponibles para la atención



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

### 9. Perfil del Licitante

Para el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)", EL LICITANTE deberá acreditar ser una empresa con la experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado anexando currículum detallado de la misma. el currículum deberá incluir nombres, teléfonos y correos electrónicos de personas que puedan confirmar la experiencia solicitada. no presentar el documento solicitado en este punto, es causal de desechamiento.

EL LICITANTE deberá incluir en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del fabricante o desarrollador de los productos incluidos y requeridos para proporcionar el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"; en dicha carta debe especificar todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

EL LICITANTE deberá demostrar que cuenta con apoyo técnico del fabricante, esto mediante una carta membretada y firmada por el representante legal en México de dicho fabricante, la carta tiene que estar dirigida al Instituto Mexicano del Seguro Social.

EL LICITANTE deberá demostrar que cuenta con capacidad de recursos humanos, materiales y de equipamiento; así como experiencia y especialidad en el soporte, actualización y mantenimiento de las plataformas o productos ofertados, así también deberá presentar su propuesta de trabajo; adicionalmente deberá acreditar su cumplimiento de contratos realizados. Los detalles de toda la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de estos requisitos se definen en el numeral 4. Criterio de evaluación, del documento de Términos y Condiciones.

El LICITANTE deberá preservar el uso y acceso a la información de EL INSTITUTO antes, durante y después de la atención de casos de soporte e incidentes en el servicio de uso de licenciamiento Red Hat necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. Para lo cual EL LICITANTE deberá efectuar todas las acciones encaminadas a preservar la información de EL INSTITUTO durante la atención del servicio de soporte técnico y asistencia en sitio o vía remota del licenciamiento, por lo que una pérdida de datos en cualquier escenario, generará una deductiva directa a EL LICITANTE conforme a lo establecido en el documento de Términos y Condiciones por la prestación deficiente de servicios, entendiéndose que la información del IMSS, en su gran mayoría es de carácter confidencial por tratarse de datos personales e incluso algunos temas médicos.

### 10. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

El licitante adjudicado deberá entregar al personal del Instituto (responsable del proyecto), una memoria técnica en formato electrónico en forma mensual sobre la actualización de versiones de software realizadas en el mes inmediato anterior por cada tipo de tipo de software proveído como





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

parte de la prestación del servicio.

El licitante adjudicado deberá entregar al personal del Instituto (responsable del proyecto), un reporte resumen de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender en formato electrónico en forma mensual, dicho reporte deberá contener al menos, la fecha del evento, tiempo de afectación, motivo del evento, acciones para atenderlo y solucionarlo, así también en su caso el motivo por el cual sigue pendiente y el planteamiento para solucionarlo.

Ambos reportes deberán ser por escrito, con acuse de recibo por el Instituto

A continuación, se relacionan los principales entregables relacionados al "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)".

No	Entregable que deberá sustentar el servicio	Plazo de Entrega
1	Carta Membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato del INSTITUTO las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido.	Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del Fallo.
2	Carta Membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Soporte Técnico del licenciamiento bajo las condiciones indicadas en el presente anexo y su compromiso de cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.	Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del Fallo.
3	Reunión de Inicio de Contrato en la que se presente el alcance de los productos o servicios contratados por el Instituto Mexicano del Seguro Social	Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del Fallo.
4	Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por EL INSTITUTO y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	Única vez, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo
5	Reporte de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones.	Mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

No	Entregable que deberá sustentar el servicio	Plazo de Entrega
		durante la vigencia del servicio.
6	Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta de EL LICITANTE, con el fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato".	10 (diez) días naturales después a la notificación del fallo

### 10.1 Cumplimiento de obligaciones contractuales.

Para la documentación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales, que permita una fácil y organizada atención de procesos de auditoría por parte de los entes de fiscalización, EL LICITANTE elaborará en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la notificación del fallo, una matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta de EL LICITANTE, con el fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su momento especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato";

#### 10.1.1 Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato.

Estos documentos" deberán registrarse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, EL LICITANTE deberá entregar copia en formato electrónico u óptico a EL INSTITUTO del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que permita cumplir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Cada semana durante la vigencia del servicio, EL LICITANTE deberá presentar en reunión ante el grupo de gobierno de este contrato de manera presencial o remota bajo medios de comunicación electrónicos, los detalles de la operación de los servicios objeto del presente contrato, donde expondrá basado en el documento denominado "Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta de EL LICITANTE", con el fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato".

En un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la entrega de la matriz de responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos por parte de EL LICITANTE, se generará de manera conjunta entre EL INSTITUTO y EL LICITANTE, el detalle de los documentos tanto en formato, contenido, información adjunta en imágenes, archivos o documentos complementarios, así como firmas y validaciones a efectuarse por el personal que participará en los procesos de entrega de servicios, lo cual se depositará en un repositorio documental que habilitará EL LICITANTE con acceso durante la vigencia del servicio al administrador del contrato designado por EL INSTITUTO (Cuerpo de Gobierno del Contrato), los cuales analizarán con el gerente de cuenta y personal técnico de EL LICITANTE, el avance de los proyectos, la continuidad operativa, siguientes compromisos y la documentación del ejercicio del gasto, así como el nivel de cumplimiento de niveles de servicio establecidos, siendo parte fundamental la documentación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales, incluyendo en su caso, las deductivas aplicables. En estas juntas de gobierno del contrato, EL LICITANTE deberá exponer al personal de EL INSTITUTO, los detalles de la operación, consumos, tendencias, áreas de oportunidad y mejores prácticas susceptibles de incorporarse a la operación y administración del contrato, las cuales serán evaluadas por EL INSTITUTO, en su caso, autorizadas con o sin modificaciones, para su implementación y operación gradual o inmediata.

## 10.2 Cláusulas y cumplimiento

### 10.2.1 Documentación de cumplimiento de obligaciones.

EL LICITANTE con el objeto de fortalecer la supervisión y vigilancia de la administración del contrato materia del presente servicio que se derive del proceso de contratación correspondiente, y contribuir a las acciones para verificar la procedencia de los pagos, proporcionará un soporte para



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

la gestión del conocimiento administrativo relacionado con la prestación de los servicios de Nube IMSS.

Para que dicho conocimiento administrativo sea traducido en un activo de EL INSTITUTO, EL LICITANTE deberá aplicar el modelo de control de contratos definido en el apartado "Cumplimiento de obligaciones contractuales" y ejecutará las acciones que se establecen en dicho modelo como un ejercicio permanente durante la vigencia del servicio que en su caso se derive del proceso de contratación correspondiente.

Para tal efecto, EL LICITANTE deberá incluir como parte de su propuesta técnica la implementación un mecanismo para que dicho soporte encargado de la gestión del conocimiento administrativo de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, cuente oportunamente con cada una de las solicitudes de servicio que se generen en el marco del contrato respectivo, así como respecto de todos los comunicados y documentos que se generen entre EL INSTITUTO y EL LICITANTE, en relación con la prestación de los servicios. Lo anterior, toda vez que los servicios de soporte previstos en ese apartado están sujetos a flujo de información antes citada.

Estos documentos probatorios deberán registrarse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE, que permita generar el histórico de los Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato. Al finalizar el contrato, EL LICITANTE deberá entregar copia en formato electrónico u óptico al EL INSTITUTO del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que permita fungir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.

## II. Cronograma de actividades

Los licitantes deberán presentar un cronograma de actividades, para realizar la prestación del servicio por los conceptos de Licenciamiento (Derecho de uso) y por el Soporte, en cronograma los licitantes deberán especificar las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión, marcando las fechas de entregables como son cantidad de servicios a entregar de forma mensual, servicios de cableado de datos, enlaces de fibra óptica, puntos de consolidación, requerimientos especiales y memorias técnicas. El cronograma debe detallar al menos lo siguiente

- Entrega y recepción de documentación de la oferta



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

- Posterior a la adjudicación, en las Mesas de Trabajo dentro de 5 días hábiles posteriores al fallo.
- Acuerdos de Niveles de Servicio (Niveles operativos entre servicios involucrados) con otros proveedores del INSTITUTO
- Establecimiento de matrices de escalación, procedimientos de atención en la mesa de servicio ofertada por el LICITANTE, establecimiento de grupos de soporte
- Entrega y activación del licenciamiento y suscripciones.
- Entrega y activación del soporte técnico para registro de casos de soporte.
- Establecimientos de órdenes de trabajo iniciales
- Calendario, plan de trabajo, establecimiento de compromisos relacionados al Licenciamiento, suscripción y soporte técnico.
- Mesas de Trabajo semanales y especializadas para temas particulares que se realicen durante vigencia del servicio que se derive para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico.
- Mesas de trabajo previas el cierre del contrato

12. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

El proceso de Administración del Nivel del Servicio deberá involucrar tanto a EL LICITANTE como a EL INSTITUTO para mantener y monitorear el funcionamiento del servicio. EL LICITANTE deberá mantener una revisión continua de los niveles de servicio para garantizar técnica y operativamente que el nivel del servicio sea mantenida y mejorada permanentemente.

12.1 Nivel general de servicio

EL LICITANTE deberá comprometerse a cumplir con los niveles de servicio para la atención del soporte técnico, tickets, incidentes y atención de casos de soporte durante la vigencia del servicio de conformidad con la siguiente tabla:

Nivel de gravedad	Nivel de gravedad 1. (El sistema De producción no funciona).	Nivel de gravedad 2 (Fallo de Función o característica principal grave).	Nivel de gravedad 3 (Fallo de Función o característica secundaria intermedio).	Nivel de gravedad 4 (Problema leve menor).
Descripción del nivel de gravedad	El sistema de Producción de EL INSTITUTO no funciona. El	Fallo importante de la funcionalidad. Las operaciones	Fallo poco importante de la funcionalidad. El producto no	No se ha producido Pérdida del servicio en EL



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Nivel de gravedad	Nivel de gravedad 1. (El sistema De producción no funciona).	Nivel de gravedad 2 (Fallo de Función o característica principal grave).	Nivel de gravedad 3 (Fallo de Función o característica secundaria intermedio).	Nivel de gravedad 4 (Problema leve menor).
	producto no se puede utilizar, lo que ocasiona una interrupción total de las actividades. No hay ninguna solución alternativa disponible.	de EL INSTITUTO se ven gravemente limitadas, pero es posible seguir trabajando con limitaciones. Hay una solución alternativa disponible.	funciona como se había diseñado, lo que ocasiona una pérdida limitada de funcionalidad en la operación de EL INSTITUTO. Puede haber una solución alternativa disponible.	INSTITUTO. Por ejemplo, esto puede ser una solicitud de documentación, de información general o una petición de mejora de software.
Objetivos de tiempo de respuesta	1 hora	3 horas	6 horas	1 día hábil

EL LICITANTE deberá cumplir con los tiempos de respuesta solicitados por EL INSTITUTO. EL LICITANTE debe de contar con una base de conocimientos, la cual se deberá actualizar de forma dinámica con el propósito de reducir o eficientar tiempos de respuesta en los incidentes, al consultar las acciones que en el pasado se han efectuado para restablecer los servicios.

### 13. Acuerdos de niveles operacionales

EL LICITANTE adjudicado formalizará los Acuerdos de Nivel de Operación (OLA's) necesarios con EL INSTITUTO que se involucren en la provisión y uso de los servicios que demanda el presente Anexo Técnico, en coordinación con el Administrador del Proyecto respectivo.

Los objetivos de los Acuerdos de Nivel de Operación son, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

- Delimitar las funciones de EL LICITANTE adjudicado y del personal de soporte de EL INSTITUTO.
- Delimitar las funciones entre EL LICITANTE adjudicado y otros prestadores de servicio del INSTITUTO, acordando un punto de demarcación definido por el alcance de los servicios señalados en el Anexo Técnico correspondiente.
- Delimitar las funciones entre los prestadores de servicios actuales del INSTITUTO que aún mantienen garantías vigentes de cualquier tipo de activo tecnológico en el alcance de este proyecto.

**14. Proceso de entrega al término del contrato**

Al llegar a 4 (cuatro) meses previos a la conclusión del servicio, además al concluir de la prestación del servicio, EL LICITANTE, realizará un proceso de entrega a EL INSTITUTO del software, licenciamientos, base de datos de conocimiento, resumen de casos de soporte, memorias técnicas del servicio de todo lo que haya sido provisto como parte del servicio, así como en la propuesta del proveedor.

EL LICITANTE deberá sujetarse al procedimiento que EL INSTITUTO requiera para formalizar el proceso de entrega en medios electrónicos en los formatos que se acuerden entre EL LICITANTE y EL INSTITUTO durante las mesas de trabajo dentro de los 5(cinco) días hábiles posteriores al fallo y durante las diversas reuniones que se efectúen entre EL LICITANTE y EL INSTITUTO durante la vigencia del servicio.

**15. Requerimientos de arquitectura tecnológica**

No aplica

**16. Restricciones e interfaces con otros elementos**

No aplica

**17. Causales de desechamiento.**

Deberá referirse al incumplimiento de los puntos las señaladas en el numeral 9. Perfil del licitante del presente anexo técnico.

**18. Formato de declaración de no conflicto de interés.**

Con base en lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INSTITUTO, punto 4 Políticas, numeral 4.21, inciso i, se anexa al presente el Apéndice 3, Declaración de no conflicto de interés.

**19. Firmas de elaboración, revisión y aprobación**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza	Titular de la División de Administración de Centros de Datos		10/10/22

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Javier Cortés López	Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos		10/10/22

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		10/10/22

20. Relación de anexos

Id.	Nombre	Descripción corta	Fecha de integración al producto
	Apéndice 1	Listado de Licenciamiento de Centros de Datos	
	Apéndice 2	Formato de Propuesta Económica	
	Apéndice 3	Declaración de no conflicto de interés	
	TC	Términos y Condiciones	

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

**SIN TEXTO**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

## Términos y Condiciones

SGMP\_TerminosCondiciones

Coordinación de Servicios de Infraestructura  
Tecnológica Institucional

"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022  
(REDHAT)"

ANEXOS   
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Contenido

1. Objetivo del documento.....	4
2. Vigencia del contrato.....	4
3. Plazo para la prestación del servicio.....	4
4. Criterio de evaluación.....	4
5. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar.....	4
6. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.....	6
7. Visitas a las instalaciones institucionales.....	6
8. Visitas a las instalaciones del licitante.....	6
9. Penas convencionales.....	6
10. Deductivas.....	9
11. Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos.....	18
12. Garantías.....	18
13. Forma de pago.....	19
14. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados.....	24
15. Perfil del Licitante.....	24
16. Anticipos.....	25
17. Lugar de entrega.....	25
18. Tipo de contrato.....	25
19. Tipo de Abastecimiento.....	26
20. Área Técnica Encargada de Verificar la Prestación del Servicio.....	26
21. Responsable de la Evaluación de las Propuestas.....	26
22. Administrador del Contrato y Responsable de la Supervisión del Servicio.....	26
23. Firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación.....	26



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	23/02/2022	Creación de documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
0.2	25/02/2022	Revisión del documento	Javier Cortés López
0.3	13/05/2022	Actualización del documento	Javier Cortés López
0.4	10/10/2022	Actualización del documento	Javier Cortés López
1.0	10/10/2022	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	13/10/2022	Actualización del documento	Javier Cortés López
2.0	13/10/2022	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz

X

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

1. Objetivo del documento.

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que el proveedor debe cumplir para la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)".

2. Vigencia del contrato.

La vigencia del contrato será a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación, y hasta el 31 de diciembre de 2022.

3. Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022.

La vigencia de las licencias será de 12 meses a partir de su activación.

4. Criterio de evaluación.

Al tratarse de un procedimiento de Adjudicación Directa, la evaluación de las propuestas se aplicará el criterio de evaluación binario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el diverso 51 de su Reglamento.

Asimismo, y dado que las características técnicas del servicio están perfectamente definidas, resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas afectaría la calidad del servicio en su totalidad.

5. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar.

La contratación "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)", bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción,



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

actualización y soporte técnico de productos necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS.

El "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)", será adjudicado por partida única, la cual se describe a continuación

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
REDHAT	Red Hat Openshift Platform Plus with Red Hat Openshift Data Foundation Advanced (Bare metal Node) Premium Licenses (1-2 sockets up to 64 cores) SKU MW01701	22	Licencias
	Red Hat Integration Premium (64 cores or 128 vcpus) SKU MW00426	16	Licencias
	Red Hat Integration, Premium (18 Cores or 32 vcpus) MW00425	2	Licencias
	Red Hat Ansible Automation Platform, Premier (100 Managed Nodes) SKU MCT3691	2	Licencias
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Centers with Smart Management, Premium SKU RH00006	72	Licencias
	Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787	72	Licencias
	Extended Update Support to Red Hat Virtualization (2 sockets) SKU RV00055	72	Licencias

EL LICITANTE deberá ofertar en la partida el derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

6. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.

NO APLICA

7. Visitas a las instalaciones institucionales.

NO APLICA

8. Visitas a las instalaciones del licitante.

NO APLICA

9. Penas convencionales.

El Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual en que pudiera incurrir el LICITANTE adjudicado respecto a la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"

Las penas convencionales serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del Código Civil Federal, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente.

Las penas convencionales son establecidas en el presente documento de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en los numerales 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones y de Prestación de Servicios del IMSS, la penalización se calculará de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

$$Pca = \%d \times nda \times vspa$$

Dónde:

Pca = pena convencional aplicable.

%d = porcentaje determinado en la convocatoria.

nda = número de días de atraso.

vspsa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato o pedido, o del 20% del monto de los bienes o servicios no prestados fuera del plazo convenido, cuando se hubiere exceptuado de la presentación de la garantía.

La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

PARTIDA UNICA (REDHAT)

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (1%) por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

La aplicación de las Penas Convencionales será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las penas convencionales establecidas a continuación:

  
  
  
ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
Inicio de prestación de los servicios "Fijos" (Pago mensual)		<p>1% por cada día de atraso en el inicio de la prestación de los servicios fijos y durante la vigencia de los servicios sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ <p>Dónde:</p> <p><b>%d</b> = porcentaje determinado en la convocatoria. <b>Pca</b>= pena convencional aplicable. <b>nda</b> = número de días de atraso. <b>vspa</b> = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.</p>
Inicio de la prestación de los servicios "Bajo Demanda" (Pago en demanda)	A partir del día natural siguiente al de la fecha de solicitud del servicio, atendiendo a lo establecido en el numeral 8 Niveles de servicio del Anexo Técnico.	<p>1% por cada hora de atraso en el inicio de los servicios solicitados bajo demanda y durante la vigencia de los servicios sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ <p>Dónde:</p>



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		%d =porcentaje determinado en la convocatoria. Pca= pena convencional aplicable. nda = número de días de atraso. vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

En caso de no iniciar la totalidad del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)" a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el Anexo Técnico, sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día natural siguiente al de la notificación de la adjudicación) por causas atribuibles al LICITANTE, El Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

Los incumplimientos señalados en la tabla anterior se acreditarán a través de la presentación por parte de El Instituto de documentación o cualquier medio de en donde se acredite (se reciba queja formal/se cuente con información externa) que el proveedor incurrió en los conceptos descritos, haciéndose acreedor a la pena convencional correspondiente.

El Instituto tiene el derecho de rescindir el contrato celebrado con el LICITANTE que resulte adjudicado, cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que el LICITANTE haya incurrido.

#### 10. Deductivas.

El Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las deductivas por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual en que pudiera incurrir el LICITANTE adjudicado respecto a la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)**

Las deductivas serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del Código Civil Federal, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que se prestaron parcialmente o en forma deficiente.

La aplicación de deductivas se registrará de conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Es importante señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

La aplicación de deductivas cumple con lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente conforme a lo establecido en los Niveles de Servicio del servicio a contratar, se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el Proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos o en su caso, no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos.

En caso de que la falla de un componente que afecte la operación de uno o más componentes, entonces se entenderá para propósitos de deductivas que todo el grupo de componentes que no estuvieron disponibles para la operación son sujetos a las deductivas por deficiencias en la prestación del servicio, esto es, por ejemplo, la falla de una licencia de virtualización que deje sin operación a la licencia de contenerización adicional a la licencia de virtualización, ocasionará que la deductiva se aplique a todo el licenciamiento que dejó de prestar el servicio o al licenciamiento a la cual el IMSS no tuvo acceso de manera directa o indirecta con motivo de la falla en este ejemplo de la licencia de virtualización y todos los componentes afectados por la falla directa o indirecta correspondiente.

La siguiente tabla clasifica las deductivas aplicables de manera específica a los servicios del presente documento.

ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
Carta Membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato del INSTITUTO las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido.	Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del Fallo.	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.
Reunión de Inicio de Contrato que contenga el alcance de	Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles	El equivalente a 0.2% del costo mensual



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
los productos o servicios contratados por el Instituto Mexicano del Seguro Social.	posteriores a la notificación del Fallo.	del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.
Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por EL INSTITUTO y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.
Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal del LICITANTE adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a El Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.		
Reporte de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones.	Mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia de la suscripción.	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.
Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta del LICITANTE, a fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba	10 (diez) días naturales después del fallo del contrato  Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes.	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato".		
Repositorio documental del contrato, con acceso a personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, EL LICITANTE deberá entregar copia en formato electrónico u óptico a EL INSTITUTO del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que permita fungir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.	En un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la entrega de la matriz de responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.
Plan de trabajo	Presentar en su propuesta un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto del Anexo Técnico, en el que proponga los plazos para la prestación del	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
	<p>servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos los requisitos solicitados en el Anexo Técnico dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Actividades a realizar.</li><li>B. Secuencia.</li><li>D. Recursos asignados.</li><li>E. Responsables de las actividades.</li><li>G. Duración del proyecto.</li><li>H. Fecha de inicio.</li><li>I. Fecha de conclusión.</li></ul>	
"Reportes de Administración"	<p>Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.</p> <p>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.</p>	<p>El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.</p>
Análisis de consecuencias	<p>Cortes semanales y corte mensual 10 (diez)</p>	<p>El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por</p>



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
	días naturales después de cada mes.  Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Control presupuestario	Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.  Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Aspectos técnicos y metodológicos de los entregables	Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.  Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Esquema de integración de pagos	Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.  Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Proyección del consumo de los servicios	Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
	Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Reporte de Tickets	10 (diez) días naturales siguientes al mes vencido, EL LICITANTE deberá enviar a EL INSTITUTO  Impreso y firmado por el administrador del contrato del LICITANTE	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Reportes de la Operación del Licenciamiento	10 (diez) días naturales después de cada mes.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Memorias Técnicas del licenciamiento ofertado por el LICITANTE	15 (quince) días naturales posteriores a su entrega.  Electrónico en su entrega  Impreso al inicio del servicio, en este caso, firmado por el apoderado legal del LICITANTE	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

De conformidad a lo establecido en el Artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, *“Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente”*. Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación.

**11. Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos.**

La provisión del Servicio Solicitado deberá cumplir con las características y funcionalidades las cuales serán verificadas a través de la evaluación del grado de cumplimiento de los Niveles de Servicios especificados para el presente proceso de contratación.

**12. Garantías.**

El licitante que resulte ganador para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor del Instituto.

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4 de las Políticas Bases Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás disposiciones legales, así como la normatividad aplicable en la materia.

De conformidad con el Artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

La garantía de cumplimiento de las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales y deducciones que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

### 13. Forma de pago.

El pago de los servicios contenidos en el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)" serán de la siguiente manera:

- Lo correspondiente a los servicios "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)" se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el presente documento, el monto mensual a pagar por estos conceptos será el que resulte de dividir el monto de la oferta presentada por el LICITANTE adjudicado entre el número de meses de vigencia del servicio.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)**

- Lo correspondiente al "Servicio de uso de Licenciamiento" por tratarse de un concepto por el derecho de uso del mismo durante la vigencia del servicio, se realizará en una sola exhibición en el primer pago que se realice al proveedor,
- Lo correspondiente al "Soporte de Asistencia en Sitio" se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el presente documento.
- Lo correspondiente al "Soporte de Asistencia Vía Remota" se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el presente documento.

El LICITANTE adjudicado reportará y solicitará al Instituto el pago asociado a los servicios que haya entregado o que hayan sido consumidos, conforme a las especificaciones descritas en el Anexo Técnico sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones, con estricto apego a las características y niveles de servicio definidos y que se requieren para cada rubro definido en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como en el Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos, además de cumplir con los aspectos generales de su operación; sujeto a posibles deducciones por incumplimiento de los mismos, por lo que el Instituto, a través del Administrador del Contrato, evaluará y dictaminará las condiciones de funcionalidad, operatividad y consumo de los servicios que sean entregados por el LICITANTE adjudicado para que proceda el pago mensual que debe efectuarse por los mismos.

El Instituto realizará por concepto del servicio, pagos mensuales dentro de los 20 días posteriores a la presentación, validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, así la documentación comprobatoria (entregables) y Acta de Aceptación del Servicio, con la que acreditará fehacientemente que se ha proporcionado el servicio a entera satisfacción del Instituto, y en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en el Instituto. Dichos servicios deberán sustentarse mediante la entrega documental al Instituto.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

El LICITANTE adjudicado entregará la factura por los servicios del periodo a facturar, en la Coordinación de Servicios Administrativos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, para que sea debidamente sancionada, de acuerdo con los requisitos fiscales que establece el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación.

El LICITANTE adjudicado expedirá sus facturas en el esquema de facturación electrónica CFDI (Comprobantes Fiscales Digitales por Internet). La recepción de las mismas será a través del Portal de Servicios a Proveedores, y deberán ser proporcionadas en su formato XML. La validez de las mismas será determinada durante la carga y únicamente las facturas físicamente válidas serán procedentes para pago. El LICITANTE adjudicado deberá proporcionar a los Administradores del Contrato una representación impresa de la misma que cumpla con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT). La representación impresa por sí misma no será sustento para pago si no se hace la carga del XML del cual se originó, o si la misma no es una representación fiel del XML origen.

Las facturas deberán reunir los requisitos fiscales establecidos en la Ley de la materia, indicando los servicios prestados, así como el número de contrato. Una vez validada la documentación anterior y previo cotejo con la coordinación responsable, se procederá a la liberación de la factura y documentación soporte del LICITANTE adjudicado, para que éste la entregue ante la División de Trámite de Erogaciones, en las oficinas que determine para tal efecto el Instituto.

En caso de que el LICITANTE adjudicado presente su factura con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Instituto, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción, indicará por escrito al licitante ganador las deficiencias que se deberán corregir.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos y en la fecha programada, a través del esquema electrónico interbancarios que el IMSS tiene



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)**

en operación (A menos que el LICITANTE adjudicado en forma fehaciente compruebe la imposibilidad para ello), para tal efecto el proveedor deberá proporcionar la documentación requerida por la Coordinación de Tesorería, para dar de alta en el Sistema del Instituto la cuenta bancaria, (no deberá ser referenciada ni concentradora), CLABE y banco.

El pago se realizará en moneda nacional en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago", sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que el prestador del servicio presente en la División de Trámite de Erogaciones del Instituto, ubicada en Gobernador Tiburcio Montiel Número 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Delegación Miguel Hidalgo, México Distrito Federal, en días y horas hábiles.

Las facturas que amparen los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI ni realice enlace al PREI de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos para trámite de pago vigente.

En caso de que el LICITANTE adjudicado celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito al Instituto, con un mínimo de 05 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programado, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede. Además de los documentos sustantivos de dicha cesión, el mismo procedimiento aplicará en el caso de que el LICITANTE adjudicado celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que el LICITANTE adjudicado deba efectuar por concepto de deducciones.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)**

Los impuestos y derechos que procedan con motivo de los servicios objeto de la presente adjudicación serán pagados por el LICITANTE adjudicado, de conformidad a la legislación aplicable en la materia. El Instituto sólo cubrirá el impuesto al valor agregado (IVA) de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

El LICITANTE adjudicado deberá generar dichas facturas por períodos mensuales vencidos de servicio, y las entregará al Instituto en los primeros diez días naturales del mes siguiente al que se factura, de acuerdo con lo siguiente:

- a) El LICITANTE adjudicado entregará la factura a la Coordinación de Servicios Administrativos de la DIDT.
- b) La Coordinación de Servicios Administrativos enviará la factura a la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional para su trámite en términos del contrato.
- c) La Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) enviará al respectivo Administrador del contrato, la citada factura con la petición de que proceda a la validación de los servicios comprendidos en la misma, en su caso, emita la aceptación a entera satisfacción de los servicios.
- d) El Administrador del Contrato integrará los respectivos sustentos documentales incluyendo en su caso, los resultados del cálculo de las métricas de los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico, para la aplicación de deducciones conducentes enviándola a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) debidamente revisada.
- e) La Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) validará y enviará la documentación completa a la Coordinación de Servicios Administrativos para la gestión de pago.
- f) La Coordinación de Servicios Administrativos entregará la factura y en su caso, nota de crédito al LICITANTE adjudicado.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)**

- g) El LICITANTE adjudicado deberá ingresar su factura, la documentación y en su caso la nota de crédito, al área de Trámite de Erogaciones para los trámites correspondientes.

El licitante se obliga a no cancelar ante el SAT los comprobantes fiscales digitales a favor del Instituto, previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo comunicación y autorización expresa, por parte del el Instituto, a través del Administrador del Contrato, de la justificación y reposición en su caso.

**14. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados.**

El licitante adjudicado deberá entregar al personal del Instituto (responsable del proyecto), para hacer constar que la prestación del servicio se proporciona a entera satisfacción del Instituto, elaborará un reporte mensual de actividades realizadas para Notificación de Actualización a Nuevas Versiones, Soporte proporcionado clasificando los incidentes en bajo, medio y alto, así como las estadísticas y descripción de dichos incidentes presentados en el mes inmediato anterior. El reporte por escrito, con acuse de recibo.

**15. Perfil del Licitante**

Para el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)", EL LICITANTE deberá acreditar ser una empresa con la experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado anexando currículum detallado de la misma. el currículum deberá incluir nombres, teléfonos y correos electrónicos de personas que puedan confirmar la experiencia solicitada. no presentar el documento solicitado en este punto, es causal de desechamiento.

EL LICITANTE deberá incluir en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del fabricante o desarrollador de los productos incluidos y requeridos para proporcionar el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)"; en dicha carta debe especificar todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

EL LICITANTE deberá demostrar que cuenta con apoyo técnico del fabricante, esto mediante una carta membretada y firmada por el representante legal en México de dicho fabricante, la carta tiene que estar dirigida al Instituto Mexicano del Seguro Social.

EL LICITANTE deberá demostrar que cuenta con capacidad de recursos humanos, materiales y de equipamiento; así como experiencia y especialidad en el soporte, actualización y mantenimiento de las plataformas o productos ofertados, así también deberá presentar su propuesta de trabajo; adicionalmente deberá acreditar su cumplimiento de contratos realizados. Los detalles de toda la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de estos requisitos se definen en el numeral 4. Criterio de evaluación, del presente documento de Términos y Condiciones.

16. Anticipos.

NO APLICA

17. Lugar de entrega.

El LICITANTE se obliga proporcionar EL SERVICIO en el Centro de Datos ubicado en Cam. a la Presa de San José 2055, Lomas 4ta Secc, 78216 San Luis, S.L.P. México, así como en las Instalaciones designadas por el Instituto durante la vigencia del servicio.

18. Tipo de contrato.

El contrato por celebrarse será abierto en presupuesto, con fundamento en el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público, los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del servicio.

La volumetría que se proporciona en el Anexo Técnico y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2), es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto.

19. Tipo de Abastecimiento.

Una sola fuente de para la prestación de servicio requerido objeto del presente documento.

20. Área Técnica Encargada de Verificar la Prestación del Servicio.

Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

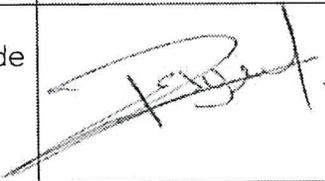
21. Responsable de la Evaluación de las Propuestas.

Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

22. Administrador del Contrato y Responsable de la Supervisión del Servicio.

Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

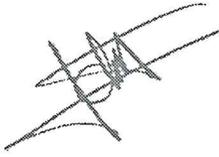
23. Firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación.

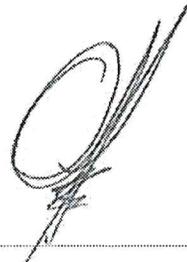
Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza	Titular de la División de Administración de Centros de Datos		13/10/2022



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES  
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Javier Cortés López	Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos		13/10/2022

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		13/10/2022



SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número  
019E25922-001

**ANEXO 3 (TRES)**

**“PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE “EL PROVEEDOR” CRONOGRAMA DE  
ACTIVIDADES (PROGRAMA DE TRABAJO) Y ACTA DE ADJUDICACIÓN”**

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

SIN  
NITEXTO



#BA6282A – Servicio de Uso de  
Licenciamiento y Soporte Técnico 2022  
(REDHAT)

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

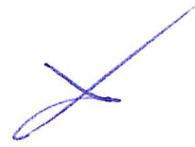


#BA6282A – Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)

Guzdan Services S.A. de C.V. con RFC:  
GSE120228UL7, CDMX a 10 de octubre de  
2022 del 2022

Lago Alberto 442, Piso 3, Int 304 Torre A Col.  
Anáhuac 1ª Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo,  
11320 Ciudad de México

Atn. Lic. Eduardo Oropeza.  
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica  
Instituto Mexicano del Seguro Social



Por medio de la presente y como respuesta a su solicitud ponemos a su consideración la siguiente cotización:



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

Contenido

1. Objetivo del Documento .....	3
2. Objetivo de la propuesta .....	3
3. Alcance .....	4
1. TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	12
2. PROPUESTA TÉCNICA .....	14
3. HELPDESK 4U .....	15
4. ALCANCES DEL TRABAJO .....	17
5. EXCLUSIONES DEL SERVICIO .....	21
6. PROPUESTA ECONÓMICA .....	21
7. CONDICIONES COMERCIALES.....	22
8. CONDICIONES DE PAGO.....	23
HELPDESK 4U .....	25

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

**1. Objetivo del Documento**

El presente Anexo Técnico tiene como objeto establecer la descripción amplia y detallada del “Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)”, el cual establece los requerimientos, características, especificaciones técnicas, lineamientos y soporte técnico necesarios para la prestación del servicio

Clasificador Único de Contrataciones Públicas (CUCOP): 35300001,

**2. Objetivo de la propuesta**

Se otorgara el “Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)”, que permitirá al EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL poder tener el derecho de uso del licenciamiento necesario para la operación de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, incluyendo el acceso a las bases de datos de conocimiento del fabricante, derecho de actualización de versiones y parches liberadas por el fabricante y todo lo necesario para el uso del licenciamiento, así como contar con el soporte técnico orientado a los productos indicados.

Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

Las características y especificaciones técnicas del licenciamiento con el cual será prestado el servicio objeto del presente Anexo Técnico se encuentran relacionados en el presente documento. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”.

Se requiere por parte de EL INSTITUTO, a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), requiere la contratación del “Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)”, con la finalidad de contar con los servicios de derecho de uso de licenciamiento y soporte que garanticen la continuidad operativa de las de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO

### 3. Alcance

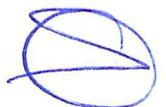
El IMSS tiene la necesidad de contratar el servicio descrito en este Anexo Técnico publicado así como en los siguientes documentos:

- Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos.
- Términos y Condiciones.

La contratación del “Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)”, bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de productos necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO.

Dentro del alcance del servicio Guzdan Services oferta el derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de los productos que se encuentran relacionados. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

El SERVICIO a contratar será por partida única (REDHAT)

### 3.1. Catálogo de servicios

El catálogo de servicios ofrecidos por Guzdan Services en conjunto con Red Hat resume todos los elementos de servicio que son considerados elementos de pago en el contrato correspondiente.

La oferta que realiza Guzdan Services incluye cada uno de los elementos de servicio del catálogo referido, se cotizan precios unitarios por cada uno de los rubros incluidos. Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en el catálogo de servicios, se consideran la definición de cada uno de ellos, de acuerdo con lo descrito en la presente propuesta. Los servicios serán solicitados bajo demanda, la cantidad de servicios a contratar se determinará por el presupuesto mínimo y máximo establecido, el uso de los servicios se determinará de acuerdo con las necesidades del INSTITUTO.

#### 3.1.1 Derecho de uso de Licenciamiento y actualización

El licenciamiento bajo el esquema de derecho de uso, suscripción, actualización requeridos en el "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2022 (REDHAT)" y que son necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO, es el que a continuación se indica:



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
REDHAT	Red Hat Openshift Platform Plus with Red Hat Openshift Data Foundation Advanced (Bare metal Node) Premium Licenses (1-2 sockets up to 64 cores) SKU MW01701	22	Licencias
	Red Hat Integration Premium (64 cores or 128 vcpus) SKU MW00426	16	Licencias
	Red Hat Integration, Premium (18 Cores or 32 vcpus) MW00425	2	
	Red Hat Ansible Automation Platform, Premier (100 Managed Nodes) SKU MCT3691	2	Licencias
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Centers with Smart Management, Premium SKU RH00006	72	Licencias
	Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787	72	Licencias
	Extended Update Support to Red Hat Virtualization (2 sockets) SKU RV00055	72	Licencias

Por concepto de licenciamiento se generará la obligación de pago de los servicios prestados, tal como se describe a continuación

ID	Concepto	Descripción	Tipo
1	Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización.	EL INSTITUTO requiere que se proporcione el derecho de uso del licenciamiento, así como también la actualización de dicho licenciamiento.	Fijo Pago único

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

### 3.1.2 Soporte Técnico

Las necesidades del Instituto relativas al Soporte Técnico del Licenciamiento del “SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2022 (REDHAT)” y que es necesario para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO

Por concepto de soporte y actualización del licenciamiento requerido se generará la obligación de pago de los servicios prestados, tal como se describe a continuación



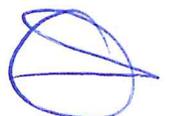
ID	Concepto	Descripción	Tipo
2	Soporte Técnico.	<p>EL INSTITUTO requiere que se proporcione el servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal calificado durante la operación del licenciamiento necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>En la propuesta otorgada por Guzdan Services se entrega al Instituto el procedimiento para el soporte técnico por</p>	Fijo Mensual



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

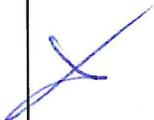
ID	Concepto	Descripción	Tipo
		<p>parte de personal calificado para la solución de incidentes y casos de soporte durante la operación del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>Guzdan Services brindara a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de técnicos especializados por parte de personal calificado durante la operación del licenciamiento y suscripciones.</p> <p>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado durante la operación del licenciamiento que habilite Guzdan Services hacia EL INSTITUTO permitirá el registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la atención de los casos de soporte e incidentes, acorde a los niveles de servicio objeto del esta misma propuesta.</p> <p>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal</p>	

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		<p>especializado durante la operación del licenciamiento y suscripciones que habilite Guzdan Services hacia EL INSTITUTO incluye el acceso a recursos humanos especializados de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes en los casos que EL INSTITUTO requiera efectuar llamadas telefónicas o video conferencias necesarias para su atención. Guzdan Services en su caso coordinara las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos especializados durante la atención de los casos de soporte e incidentes.</p> <p>Guzdan Services entregará de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado por personal del licitante y en casos especiales por personal del fabricante del licenciamiento necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>Guzdan Services oferta para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que</p>	




<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		<p>de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.</p> <p>Guzdan Services oferta dentro del soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado durante la operación del licenciamiento la asesoría técnica en sitio para los productos ofertados.</p>	



4. Requerimientos técnicos  
a. Funcionales

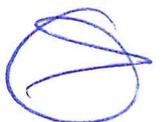
Partida Única (REDHAT)

Guzdan Services oferta y en su caso proporciona el “Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)” bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, soporte y actualización de los productos que se encuentran relacionado. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.



4.1 Derecho uso de Licenciamiento y actualización.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

EL INSTITUTO requiere que se oferte el derecho de uso de licenciamiento, soporte y actualización de los productos cuyas especificaciones técnicas se encuentran descritas en el presente documento. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”, las cuales son necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO; entendiéndose por el derecho de uso un periodo determinado que ampare el uso legal de las licencias.

EL LICITANTE deberá ofertar la habilitación del derecho uso de licenciamiento en los Centros de Datos Designados por EL INSTITUTO, incluyendo actualizaciones de versiones de software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

#### 4.2 Soporte Técnico

Se oferta el soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en esta propuesta. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Se oferta el Soporte Técnico atendiendo a las necesidades de EL INSTITUTO de conformidad con el plan de trabajo elaborado por Guzdan Services en coordinación con el personal designado por EL INSTITUTO, a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT).

- **Nivel 1:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser atendidos hasta su total solución por la Mesa de Servicios.

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

- **Nivel 2:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios ofertada y atendidos hasta su total solución por el personal técnico.
- **Nivel 3:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios ofertada y atendidos hasta su total solución por el personal técnico del fabricante correspondiente.

	Nivel de gravedad 1	Nivel de gravedad 2	Nivel de gravedad 3	Nivel de gravedad 4
<b>Afectación</b>	El sistema de producción no funciona.	Fallo de función o característica principal, grave.	Fallo de función o característica secundaria, intermedio.	Problema leve, menor.

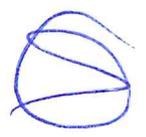


**1. TÉRMINOS Y CONDICIONES**

A continuación, se presenta la descripción del servicio que se celebra entre el cliente y Guzdan Services S.A de C.V., la cual se identificará a través de la factura que se emita por la compra de este producto/servicio.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS





<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

Con esta compra el cliente acepta que quedará vinculado por todos los términos y condiciones establecidos en este documento. El cliente acepta que la renovación, modificación, ampliación o continuación de los servicios más allá del plazo inicial está sujeta a la vigente en ese momento.



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

## 2. PROPUESTA TÉCNICA

Id	Concepto	Cantidad de Licenciamiento por Servicio	Tipo de Servicio de Licenciamiento
1	Red Hat Openshift Platform Plus with Red Hat Openshift Data Foundation Advanced (Bare metal Node) Premium Licenses (1-2 sockets up to 64 cores) SKU MW01701	22	Suscripción
2	Red Hat Integration Premium (64 cores or 128 vcpus) SKU MW00426	16	Suscripción
3	Red Hat Integration, Premium (18 Cores or 32 vcpus) SKU MW00425	2	Suscripción
4	Red Hat Ansible Automation Platform, Premier (100 Managed Nodes) SKU MCT3691	2	Suscripción
5	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Centers with Smart Management, Premium SKU RH00006	72	Suscripción
6	Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787	72	Suscripción

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

7	Extended Update Support to Red Hat Virtualization (2 sockets) SKU RV00055	72	Suscripción
---	---	----	-------------

Datos de la empresa:

Guzdan Services S.A. de C.V. con RFC: GSE120228UL7, CDMX a 10 de Octubre de 2022, en respuesta a no. de expediente: 2494636

Lago Alberto 442, Piso 3, Int 304 Torre A Col. Anáhuac 1ª Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, 11320 Ciudad de México

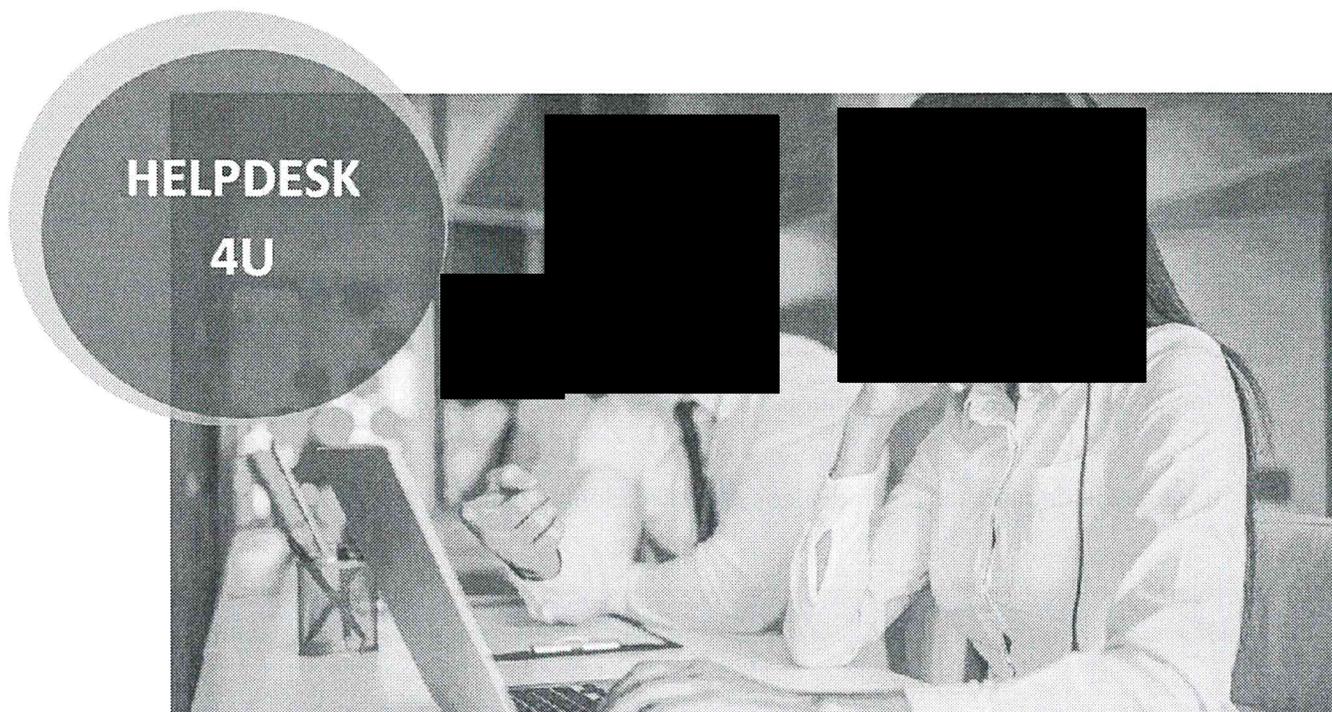
Contacto: [REDACTED]

Las imágenes presentadas son solo referenciales al producto propuesto.

### 3. HELPDESK 4U

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		



Nos complace en proporcionar “HELPDESK 4U” como un valor agregado a todo producto adquirido con Guzdan Services. El servicio se enfoca en simplificar las operaciones del cliente y brindar apoyo para el levantamiento y seguimiento de incidentes, de tal manera que el cliente enfoque sus esfuerzos en el core de su propio negocio.

Este servicio incluye:

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: ROSTRO DE PERSONAS, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

- Único punto de contacto a través de ServiceDesk para levantamiento y seguimiento de incidentes.
- Atención directa las 5x8 NBD de lunes a viernes por el ServiceDesk de Guzdan de 09:00 a 17:00 hrs. en idioma español.
- Acceso a la plataforma de autoservicio Service Now, a través del cual se pueden ver en tiempo real el estatus y seguimientos referentes a los reportes del cliente.
- Generación de reportes o estadísticos de los incidentes generados.

#### 4. ALCANCES DEL TRABAJO

El servicio de Helpdesk 4U se incluye de manera gratuita en todos los productos que se adquieran con Guzdan como valor agregado y como diferenciador hacia nuestros clientes. El servicio cubre los equipos durante la duración de su garantía con el fabricante.

Los productos adquiridos con terceros pueden ser agregados al servicio con un costo adicional por serie.

##### 1. Alta de equipos



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

Los equipos adquiridos con Guzdan son dados de alta en la base de datos automáticamente después de que son facturados hacia el cliente.

Para equipos adquiridos con terceros será necesario solicitar el servicio a ServiceDesk o a través de alguno de nuestros Account Managers asignados, el cual será canalizada para su cotización.

## 2. Levantamiento de ticket

Para levantar un incidente, el usuario cuenta con las siguientes opciones para comunicarse al ServiceDesk:

- Comunicarse al siguiente teléfono: 01 800 2 GUZDAN (489326) o 55 4742 0606, opción 1
- Vía correo electrónico: helpdesk@guzdan.com
- Se proporcionará acceso a la plataforma de autoservicio ServiceNow para levantar reportes fuera del horario de atención, seguimiento a tickets, y reportes de fallas.

Un operador del ServiceDesk solicitará los siguientes datos:

- o No. Serie
- o Dirección donde se encuentra el equipo
- o Contacto de una persona que puede manipular el equipo de forma física
- o Teléfono del contacto
- o Correo electrónico del contacto

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS




<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

- o Detalles de la falla
- o Información y archivos complementarios (logs del equipo y/o evidencias fotográficas, en su caso)

A través de cualquier medio, el ServiceDesk asignará un número de ticket mediante el cual se podrá dar seguimiento a la solicitud.

Fuera del horario se podrán levantar un ticket por correo electrónico proporcionando la información descrita anteriormente.

Se verificará que el producto haya sido adquirido a través de Guzdan, así como el nivel de servicio y alcances aplicables conforme al período de garantía de los equipos. En caso de que lo anterior no se cumpla, será sujeto a cotización el soporte al equipo añadido.

### 3. Call Dispatch

El servicio se enfoca en hacer un “call dispatch” con los fabricantes. El cual consiste en:

- Atención al usuario a través de un único punto de contacto vía telefónica, correo electrónico o plataforma de autoservicio ServiceNow.
- Levantamiento directo del reporte de incidente ante el fabricante.
- Seguimiento del reporte hasta su cierre, siempre de la mano con el fabricante y el cliente para la resolución de la falla.

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

### Service Now

El cliente deberá otorgar una matriz de los contactos responsables del levantamiento y seguimiento de los tickets, esto para su generación de acceso a la plataforma de autoservicio Service Now.

Se proporcionará un ID y contraseña para tener acceso vía web y aplicación móvil a través de nuestra herramienta, Service Now, a través de esta se puede validar el estatus en el que se encuentra su incidente y/o requerimiento. Adicionalmente el usuario puede:

- Levantar incidentes a cualquier hora del día, proporcionando sólo la información precisa requerida para dar atención a su solicitud.
- Generar reportes sobre las solicitudes con un diseño a necesidad del usuario, de tal manera que pueda consultar información relevante sobre todas las solicitudes nuevas, activas y resueltas.

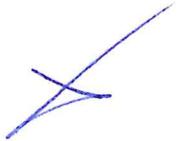
ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS




<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

## 5. EXCLUSIONES DEL SERVICIO

- Atención directa a las garantías, ya sea proporcionando refacciones, reparaciones, cambio de equipo y/o soporte técnico remoto o en sitio de parte de Guzdan.
- Compromiso con el cumplimiento del SLA fuera del establecido entre el cliente y fabricante.
- Capacitaciones sobre el uso de los equipos.
- Diagnósticos de falla ya sea remotas o en sitio de parte de Guzdan.
- Actualización de versiones, ya sea de sistema operativo, firmware y/o software.
- Cualquier actividad que no esté específicamente descrita dentro del alcance de la garantía del fabricante.



## 6. PROPUESTA ECONÓMICA



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

Id	Concepto	Precio Unitario SERVICIO DE LICENCIAMIENTO POR UNIDAD DE CONCEPTO	Cantidad de Licenciamiento por Servicio	Tipo de Servicio de Licenciamiento	Meses Requeridos SERVICIO DE LICENCIAMIENTO	SUBTOTAL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO	Meses Requeridos SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL FABRICANTE	Precio Unitario SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL FABRICANTE POR UNIDAD DE CONCEPTO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	SUBTOTAL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO	TOTALES	TOTAL LICENCIAMIENTO + SOPORTE TÉCNICO
1	Red Hat Openshift Platform Plus with Red Hat Openshift Data Foundation Advanced (Bare metal Node) Premium Licenses (1-2 sockets up to 64 cores) SKU MW01701	\$ 448,000.00	22	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 9,856,000.00	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 105,177.62	\$ 2,313,912.12		\$ 12,169,912.12
2	Red Hat Integration Premium (64 cores or 128 vcpus) SKU MW00426	\$ 3,483,648.00	16	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 55,738,368.00	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 817,863.67	\$ 13,085,818.69		\$ 68,824,186.69
3	Red Hat Integration, Premium (18 Cores or 32 vcpus) MW00425	\$ 967,680.00	2	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 1,935,360.00	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 227,184.20	\$ 454,368.39		\$ 2,389,728.39
4	Red Hat Ansible Automation Platform, Premier (100 Managed Nodes) SKU MCT3691	\$ 392,000.00	2	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 784,000.00	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 92,030.70	\$ 184,061.39		\$ 968,061.39
5	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Centers with Smart Management, Premium SKU RH00006	\$ 117,017.60	72	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 8,425,267.20	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 27,472.34	\$ 1,978,008.61		\$ 10,403,275.81
6	Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RVD213787	\$ 33,562.20	72	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 2,415,974.40	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 7,877.90	\$ 567,209.01		\$ 2,983,183.41
7	Extended Update Support to Red Hat Virtualization (2 sockets) SKU RV00055	\$ 6,897.60	72	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 482,227.20	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 1,572.52	\$ 113,221.78		\$ 595,448.98
<b>SUBTOTAL LICENCIAMIENTO</b>						<b>\$ 79,637,196.80</b>	<b>SUBTOTAL SOPORTE TÉCNICO</b>		<b>\$ 18,695,600.00</b>	<b>TOTAL IVA</b>	<b>\$ 98,333,796.80</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>										<b>\$ 115,733,407.49</b>	<b>\$ 114,067,204.29</b>

## 7. CONDICIONES COMERCIALES

- Vigencia de la cotización por 20 días naturales.
- Precios expresados son en pesos mexicanos.
- Precios únicamente para esta propuesta.
- No devolución ni cancelación. Favor de validar que la cotización cumpla con las especificaciones solicitadas antes de ingresar la Orden de Compra.
- Precio y disponibilidad sujetos a cambio sin previo aviso.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

GUZDAN SERVICES S.A. DE C.V.

Lago Alberto 442, Piso 3, Int 304 Torre A Col. Anáhuac, 1ª Sección, Alcaldía, 11320 Ciudad de México, CDMX

Page 22

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

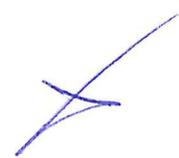
- Cualquier producto o servicio no expresado deberá ser cotizado adicionalmente, en caso de tener algún interés por alguna otra solución dentro del portafolio de Guzdan Services.
- Los precios expresados en la propuesta son precios que deben ser considerados como exclusivos para el presente proyecto y NO podrán usarse como referencia o base para futuros negocios.
- Tras la asignación, procederemos a la revisión final de los términos y condiciones propuestos para su revisión y análisis en conjunto, con el objeto de establecer las bases contractuales bajo las cuales se formalizará el proceso de adquisición de los servicios ofertados.

**Plazo de entrega:**

- Envío incluido a San Luis Potosí: Cam. a la Presa de San José 2055, Lomas 4ta Secc, 78216 San Luis, S.L.P.
- Los tiempos de entrega son estimados y dependen de la disponibilidad de los productos al momento de ingresar la Orden de Compra.

**B. CONDICIONES DE PAGO**

- Será requerido por Guzdan Services, contar con una Orden de Compra, Contrato, Pedido o Carta de Aceptación por parte del cliente para ingresar el pedido correspondiente, a partir de ese momento, Guzdan da inicio a los procedimientos internos y cumplir con los tiempos de entrega ofrecidos; una vez recibida no hay cancelaciones.
- La moneda indicada en la cotización, factura y pago deberá ser la misma; en caso contrario, se tomará el tipo de cambio publicado en el portal del Diario Oficial de la Federación del día en que se realice la operación.

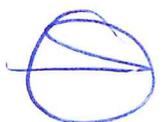



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

- Pago es a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la factura, previa entrega del bien a satisfacción.
- Se cobrará un 0.07% sobre el monto total de la factura por cada día moratorio a partir del plazo establecido.




**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

HELPDESK 4U

Recuerde que el producto cotizado cuenta con el servicio HelpDesk 4U de Guzdan. Para más información comuníquese con su vendedor, o bien, directamente con el ServiceDesk de Guzdan al teléfono

(55) 4742 0606 o correo electrónico helpdesk@guzdan.com.

Esperando cumplir con sus expectativas y vernos favorecidos con su compra, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración a este respecto y en caso de existir, agradeceremos las hagan saber a la brevedad para analizar los posibles cambios y presentar los ajustes para su aprobación.




Atentamente  
**LUIS EDGAR GUZMAN TERRAZAS**  
Representante Legal

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		



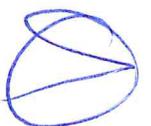
Tel. (55) 4742 0606 ext. 106



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, FIRMA, CARGO, CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**



**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**



SIN TEXTO

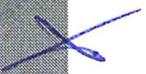
# HELPDESK 4U



**Guzdan**® Scalable  
IT Solutions

[www.guzdan.com](http://www.guzdan.com)

ANDYOS  
DIVISION DE CONTRATOS



HelpDesk 4U es un servicio de valor agregado en cada una de las adquisiciones de productos con Guzdan como diferenciador hacia nuestros clientes.

Con HELPDESK 4U, Guzdan Services funciona como único punto de contacto para la gestión de la garantía de los productos entre el usuario y diversos fabricantes, facilitando así las operaciones del cliente, de tal manera que este enfoque sus esfuerzos en el core de su propio negocio.

## Descripción del servicio

Este servicio incluye:

- Único punto de contacto a través de ServiceDesk para levantamiento y seguimiento de tickets por aplicación de garantía en todo producto adquirido en Guzdan.
- Atención directa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 hrs. por el ServiceDesk de Guzdan en idioma español.
- Generación de reportes y estadísticos.
- Plataforma de autoservicio Service Now para levantamiento, seguimiento y cierre de tickets.
- Medios de comunicación:
  - Correo electrónico: helpdesk@guzdan.com
  - Teléfono: 55 4742 0606 ext. 112
  - ServiceNow: solicite la generación de sus usuarios de acceso vía correo electrónico.

## ServiceNow

- ✓ Generación de usuarios ilimitados para uso de la plataforma.
- ✓ El cliente puede validar el estatus en el que se encuentra su incidente y dar seguimiento al mismo.
- ✓ Notificaciones vía correo electrónico sobre el seguimiento de tickets.

### 1. PROCEDIMIENTO

Los productos adquiridos con terceros pueden ser agregados al servicio con un costo adicional por serie.

## 1. Alta de equipos

Los equipos adquiridos con Guzdan son dados de alta en la base de datos automáticamente después de que son facturados hacia el cliente.

Para equipos adquiridos con terceros será necesario solicitar el servicio a ServiceDesk o a través de alguno de nuestros Account Managers asignados, el cual será canalizada para su cotización.

## 2. Levantamiento de ticket

Para levantar un incidente, el usuario cuenta con las siguientes opciones para comunicarse al ServiceDesk:

- Comunicarse al siguiente teléfono: 01 800 2 GUZDAN (489326) o 55 4742 0606, opción 1
- Vía correo electrónico: [helpdesk@guzdan.com](mailto:helpdesk@guzdan.com)
- Se proporcionará acceso a la plataforma de autoservicio ServiceNow para levantar reportes fuera del horario de atención, seguimiento a tickets, y reportes de fallas.

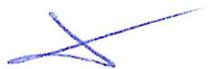
Un operador del ServiceDesk solicitará los siguientes datos:

- No. Serie
- Dirección donde se encuentra el equipo
- Contacto de una persona que puede manipular el equipo de forma física
- Teléfono del contacto
- Correo electrónico del contacto
- Detalles de la falla
- Información y archivos complementarios (logs del equipo y/o evidencias fotográficas, en su caso)

A través de cualquier medio, el ServiceDesk asignará un número de ticket mediante el cual se podrá dar seguimiento a la solicitud.

Fuera del horario se podrán levantar un ticket por correo electrónico proporcionando la información descrita anteriormente.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



Se verificará que el producto haya sido adquirido a través de Guzdan, así como el nivel de servicio y alcances aplicables conforme al período de garantía de los equipos. En caso de que lo anterior no se cumpla, será sujeto a cotización el soporte al equipo añadido.

### 3. Call Dispatch

El servicio se enfoca en hacer un “call dispatch” con los fabricantes. El cual consiste en:

- Atención al usuario a través de un único punto de contacto vía telefónica, correo electrónico o plataforma de autoservicio ServiceNow.
- Levantamiento directo del reporte de incidente ante el fabricante.
- Seguimiento del reporte hasta su cierre, siempre de la mano con el fabricante y el cliente para la resolución de la falla.

### Service Now

El cliente deberá otorgar una matriz de los contactos responsables del levantamiento y seguimiento de los tickets, esto para su generación de acceso a la plataforma de autoservicio Service Now.

Se proporcionará un ID y contraseña para tener acceso vía web y aplicación móvil a través de nuestra herramienta, Service Now, a través de esta se puede validar el estatus en el que se encuentra su incidente y/o requerimiento. Adicionalmente el usuario puede:

- Levantar incidentes a cualquier hora del día, proporcionando sólo la información precisa requerida para dar atención a su solicitud.
- Generar reportes sobre las solicitudes con un diseño a necesidad del usuario, de tal manera que pueda consultar información relevante sobre todas las solicitudes nuevas, activas y resueltas.

## 2. EXCLUSIONES DEL SERVICIO

- Atención directa a las garantías, ya sea proporcionando refacciones, reparaciones, cambio de equipo y/o soporte técnico remoto o en sitio de parte de Guzdan.

- Compromiso con el cumplimiento del SLA fuera del establecido entre el cliente y fabricante.
- Capacitaciones sobre el uso de los equipos.
- Diagnósticos de falla ya sea remotas o en sitio de parte de Guzdan.
- Actualización de versiones, ya sea de sistema operativo, firmware y/o software.
- Cualquier actividad que no esté específicamente descrita dentro del alcance de la garantía del fabricante.

### 3. MATRIZ DE ESCALACIÓN

Nivel de Escalación	Puesto	Responsable	Teléfonos	Criterio de escalación
Nivel 1	ServiceDesk Admin	Asignado según proyecto	55 4742 0606 ext. 112	1. Se reporta un incidente
Nivel 2	ServiceDesk Manager	[REDACTED]	55 4742 0606 ext. 110 Móvil: [REDACTED]	1. No se ha podido hacer contacto con el nivel anterior. 2. La atención del ServiceDesk Admin no ha sido satisfactoria.*
Nivel 3	Operational Director	[REDACTED]	55 4742 0606 ext. 105 Móvil: [REDACTED]	1. No se ha podido hacer contacto con el nivel anterior. 2. La atención de los niveles anteriores no ha sido satisfactoria.*

Esta matriz de escalación podrá ser modificada según del proyecto.

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, TELÉFONO MÓVIL, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**



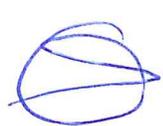
ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



SIN TEXTO



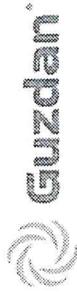
ID	Concepto	Precio Unitario SERVICIO DE LICENCIAMIENTO POR UNIDAD DE CONCEPTO	Cantidad de Licenciamiento por Servicio	Tipo de Servicio de Licenciamiento	Meses Requeridos SERVICIO DE LICENCIAMIENTO	SUBTOTAL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO	Meses Requeridos SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DEL FABRICANTE	Precio Unitario SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DEL FABRICANTE POR UNIDAD DE CONCEPTO DURANTE LA VIGENCIA DEL	SUBTOTAL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO	TOTALES	TOTAL LICENCIAMIENTO + SOPORTE TECNICO
1	Red Hat OpenShift Platform Plus with Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced (Bare metal Nodes) Premium Licenses (1 2 sockets up to 64 cores) SKU MAY0720	\$ 448,000.00	22	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 9,856,000.00	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 105,177.82	\$ 2,313,912.12		\$ 12,169,912.12
2	Red Hat Integration Premium (64 cores or 128 vcpus) SKU MAY00426	\$ 3,483,640.00	16	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 55,738,368.00	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 817,863.67	\$ 13,085,818.69		\$ 68,824,186.69
3	Red Hat Integration Premium (16 Cores or 32 vcpus) SKU MAY00425	\$ 967,680.00	2	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 1,935,360.00	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 227,104.20	\$ 454,368.39		\$ 2,389,728.39
4	Red Hat Ansible Automation Platform, Premier (80 Managed Nodes) SKU MCT359	\$ 392,000.00	2	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 784,000.00	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 92,030.70	\$ 184,061.39		\$ 968,061.39
5	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Centers with Smart Management, Premium SKU RH02056	\$ 117,017.60	72	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 8,425,267.20	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 27,472.34	\$ 1,978,008.61		\$ 10,403,275.81
6	Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RVD033287	\$ 33,555.20	72	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 2,415,974.40	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 7,077.90	\$ 567,209.01		\$ 2,983,183.41
7	Extended Update Support to Red Hat Virtualization (2 sockets) SKU RVD0055	\$ 6,697.60	72	Suscripción	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 468,227.20	A partir del día natural siguiente de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022	\$ 1,572.52	\$ 113,221.78		\$ 581,448.98
						\$ 79,637,196.80	SUBTOTAL LICENCIAMIENTO		\$ 18,656,600.00	TOTAL	\$ 98,293,796.80
							SUBTOTAL SOPORTE TECNICO			IVA	\$ 15,733,407.40
							TOTAL GENERAL				\$ 114,027,204.20



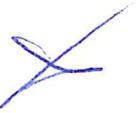
ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

Scalable  
IT Solutions

www.guzdan.com



Id	Concepto	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Periodicidad	Precio Unitario	Subtotal antes de IVA
21	Soporte de Asistencia Técnica en Sitio por parte de EL LICITANTE	EL LICITANTE deberá cubrir un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de EL LICITANTE para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.	64	Hora	POR EVENTO	\$ 5,800.00	\$ 371,200.00
22	Soporte de Asistencia Técnica en Sitio por parte de EL LICITANTE	EL LICITANTE deberá cubrir un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de EL LICITANTE para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.	64	Hora	POR EVENTO	\$ 10,150.00	\$ 649,600.00
23	Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de EL LICITANTE	EL LICITANTE deberá cubrir un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de EL LICITANTE para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas remotos para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.	64	Hora	POR EVENTO	\$ 3,190.00	\$ 204,160.00
24	Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de EL LICITANTE	EL LICITANTE deberá cubrir un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de EL LICITANTE para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas remotos para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.	64	Hora	POR EVENTO	\$ 4,350.00	\$ 278,400.00
Subtotal servicios							\$ 1,503,360.00
IVA servicios							\$ 243,337.00
Total servicios							\$ 1,746,697.00





SIN TEXTO



**PROGRAMA DE TRABAJO**  
**#BA6282C – Servicio de Uso de Licenciamiento y**  
**Soporte Técnico 2022 (REDHAT)**

X

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, located in the bottom right corner of the page.



PROGRAMA DE TRABAJO  
#BA6282C – Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte  
Técnico 2022 (REDHAT)

Atn. Lic. Eduardo Oropeza.  
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica  
Instituto Mexicano del Seguro Social

Por medio de la presente y como respuesta a su solicitud ponemos a su consideración el siguiente el siguiente programa de trabajo de servicios:

## 1. PROGRAMA DE TRABAJO

### 1. Objetivo

El IMSS busca brindar a sus áreas de implementación de aplicaciones una solución de desarrollo de microservicios apoyada en los productos y tecnologías de Red Hat con la posibilidad de tener una plataforma robusta y distribuida en diversos ambientes así como una correcta administración de los ambientes que redunde en el beneficio de los usuarios de la plataforma de IMSS.

#### 1.1. Objetivos específicos

La presente propuesta tiene el objetivo de brindar servicios especializados de Guzman - Red Hat para:

1. Servicio de instalación 5 clusters de OpenShift 4.x
2. Servicios para acompañamiento para la gestión de OpenShift 4.x
3. Servicios de recomendaciones de mejora de operación sobre la plataforma de OpenShift 4 del IMSS, Technical Account Manager de Openshift.

#### Resumen del Proyecto

Los servicios de esta propuesta se han diseñado de acuerdo con las necesidades del IMSS para la entrega de servicios de consultoría Guzman - Red Hat. Tienen como intención que el IMSS continúe robusteciendo su plataforma de desarrollo de microservicios y adquiera las capacidades de operar la nueva versión de OpenShift y logre su independencia. Para esto se considera la participación activa de Guzman - Red Hat durante la ejecución del proyecto para que puedan adquirir el conocimiento en la nueva versión y la incorporación de nuevas aplicaciones con las mejores prácticas. Guzman - Red Hat, proveerá servicios profesionales bajo los siguientes lineamientos:

Modalidad:	No. Máximo de Horas	3,900
Modalidad Ejecución:	Remoto	
Horario laboral:	<input checked="" type="checkbox"/> Diurno <input type="checkbox"/> Nocturno <input type="checkbox"/> Fin de Semana <input type="checkbox"/> Días Festivos	Aplica de lunes a viernes
Fechas estimadas		01 de enero 2022 al 31 de diciembre del 2023

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

## 2. Servicios

A continuación se describen los servicios que se estarán llevando a cabo durante la duración del proyecto. Cada servicio incluye la gestión del proyecto.

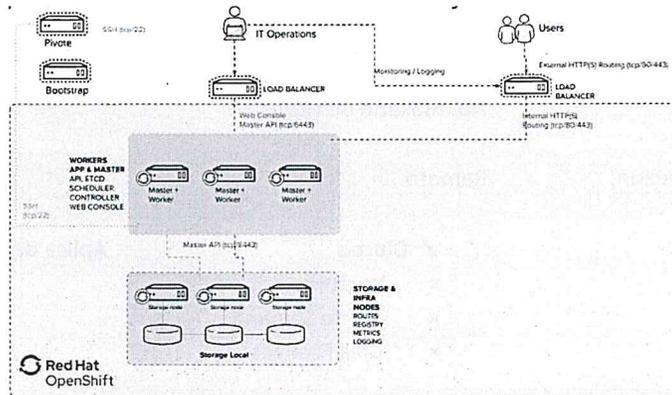
### 2.1 Servicio de instalación de 5 clusters de Openshift 4.x

Se realizarán hasta 5 implementaciones de clusters de OpenShift con la finalidad de que el IMSS cuente con diversos ambientes de trabajo para el desarrollo de microservicios, entre otros: desarrollo, Q&A, UAT o como el IMSS decida nombrarlos y que privilegien un modelo de segmentación física de los clusters de acuerdo al objetivo del cluster.

Item	Descripción	Actividades	Entregable	Tiempo de entrega
1	Instalación de 5 clusters de OpenShift 4.x	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación de la implementación.</li> <li>- Revisión del diseño de arquitectura</li> <li>- Implementación de la plataforma</li> </ul>	Memoria técnica de los clusters implementados OCP 4.X ( por cluster).	1.5 mes x cluster

### Arquitectura base.

A continuación, se presenta la arquitectura de implementación base de OpenShift 4.x bare metal para IMSS.



La arquitectura para cada ambiente a implementar deberá revisarse previo a la instalación. El diseño final de la arquitectura de cada cluster deberá cumplir con los siguientes requerimientos del IMSS:

1. El cluster debe ser Redundante (HA)
2. El cluster debe ser Resiliente

3. El cluster debe permitir el crecimiento
4. Debe permitir el manejo de al menos 2 ambientes
5. Debe de permitir la ejecución de la gran cantidad de microservicios del IMSS

## Prerrequisitos para instalación de OpenShift 4.x

A continuación, se muestran los prerrequisitos identificados al momento:

Prerrequisitos generales	
Prerrequisitos	Riesgo
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acceso lógico a los equipos.</li> <li>● Usuario y contraseñas necesarios para accesos requeridos al portal de suscripciones.</li> <li>● Acceso lógico y VPN (requerido).</li> <li>● HW instalado para la implementación de OCP instalado.</li> <li>● Diagrama de red y arquitectura actual del clúster a implementar. ● Definición de hostnames, IPs, DNS, VLAN.</li> <li>● Topología física y lógica de los equipos donde corren los productos Red Hat.</li> <li>● Diagrama de arquitectura del clúster de OCP a implementar.</li> <li>● Definición del Storage de las máquinas físicas y virtuales.</li> <li>● Dependencias con otros sistemas.</li> <li>● Requerimientos de recursos de las aplicaciones.</li> </ul>	<p>definición de la matriz de prueba con los escenarios de desempeño del SO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diagrama de arquitectura de implementación de cada clúster de OCP a implementar.</li> <li>● Acceso lógico a la infraestructura.</li> <li>● Usuarios y contraseñas necesarios para accesos requeridos.</li> <li>● Suscripciones activas.</li> <li>● Las actividades no planeadas o no consideradas en el plan de trabajo pueden implicar costos monetarios y/o mayor tiempo por modificaciones en alcance.</li> <li>● Los cambios en la arquitectura y requerimientos, pueden implicar costos monetarios y/o mayor tiempo por modificaciones en alcance.</li> <li>● La falta de definición en los procesos internos para las pruebas, liberaciones y</li> </ul>

### Implementación

Prerrequisitos	Riesgo
<ul style="list-style-type: none"> <li>● El no contar con los prerrequisitos de SW y HW de terceros, no permitirá al arquitecto detectar posibles dependencias con esos componentes.</li> <li>● El no contar con la correcta definición de los criterios de desempeño requerido para el SO pone en riesgo la correcta</li> </ul>	<p>cambios puede poner en riesgo el cumplimiento de los tiempos de implementación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La falta de definición en el requerimiento, el no cumplimiento de los prerrequisitos tiene como consecuencia que la solución no cumpla con las necesidades del IMSS.</li> </ul>



- Los cambios en los requerimientos, tiene como consecuencia la modificación de los costos y tiempos de implementación, por lo que se deberán seguir los procesos de control de cambio de alcance señalado al final de la propuesta.
- En caso de no contar con la participación activa de los involucrados, pueden surgir retrasos en la implementación.
- El no contar con las suscripciones necesarias (compliance de suscripciones), no se podrá proceder con la fase de implementación.

---

Liberación de la instalación

---

Prerrequisitos

- Memoria Técnica

Riesgo

- En caso de no contar con la participación activa de los involucrados, pueden surgir retrasos en la aprobación de este hito de liberación de ambientes instalados.
-

## 2.2 Servicios de recomendaciones de mejora de operación sobre la plataforma de OpenShift 4 del IMSS.

El propósito de este servicio es asignar al IMSS a un consultor especialista en OpenShift que se encargue de las siguientes actividades:

- Mantener la plataforma de OCP 4.x en condiciones operativas óptimas.
- Mantener actualizada la plataforma de OCP 4.x
- Atender las solicitudes de creación de usuarios en la plataforma de OCP 4.x.
- Mantener monitorizada la plataforma y atender en tiempo los alertamientos generados por la plataforma en el tiempo.
- Ante una incidencia: levantar el ticket correspondiente con el equipo de soporte de Red Hat; mantener actualizado el caso creado; y, aplicar el plan de acción sugerido por el equipo de Red Hat Support hasta la atención de la incidencia y cierre del caso.
- Documentar los principales procesos de administración de la plataforma de OCP 4.x y que promuevan las mejores prácticas recomendadas por Red Hat para la administración de un clúster de OCP 4.x.
- De ser el caso, aplicar todas las recomendaciones sugeridas por el Technical Account Manager (En caso de contar con el servicio TAM).

Con lo anterior, se busca incrementar el porcentaje de disponibilidad de la plataforma de OCP 4.x a valores cercanos a la alta disponibilidad. Así mismo, contar con procesos documentados que permitan la administración uniforme y de acuerdo a estándares.

Item	Descripción	Actividades	Entregable	Tiempo de entrega
2	Acompañamiento gestión de OCP	-Mantener la plataforma de OCP 4.x en condiciones operativas óptimas. -Mantener actualizada la plataforma de OCP 4.x - Atender las solicitudes de creación de usuarios en la plataforma de OCP 4.x. -Mantener monitorizada la plataforma y atender en tiempo los alertamientos generados por la plataforma en el tiempo.	Reporte de actividades del servicio de acompañamiento de un consultor para la administración de OCP x mes (Por un máximo de 160 horas mensuales).	12 meses

## 2.3. Technical Account Management

El Technical Account Manager o TAM, es un experto senior que trabaja en colaboración con su organización de TI para orientar acerca de cómo maximizar su experiencia con nuestros productos y garantizar proactivamente una plataforma estable y segura.

Ayuda a identificar problemas potenciales antes de que ocurran y si surge un problema, gestionará los recursos necesarios para resolverlos de la forma más rápida posible con una interrupción mínima en su negocio convirtiéndose en un verdadero asesor.



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

*Beneficios clave*

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
Technical account manager	Relación directa con un Subject Matter Expert que estará familiarizado con su ambiente tecnológico
Roadmap overview	Gobierne el ciclo de vida de sus productos con información sobre los actuales y futuros productos de Red Hat alineados acorde a su ambiente tecnológico
Videoconferencias semanales	Reuniones por herramienta de conferencia de cadencia semanal para conocer su necesidades, realizar health checks y generar un plan de trabajo a medida
Colaboración multi-vendor	Representante de Red Hat frente a problemas que requieran colaboración entre múltiples vendedores
Notificaciones Proactivas	Notificaciones periódicas sobre nuevas características, mejoras, versiones de productos o vulnerabilidades que podrían afectar su ambiente tecnológico
Responsable de sus casos de soporte	Contraparte única para la gestión y solución de casos de soporte
Workshops Técnicos	Mejore las capacidades técnicas de su equipo a través de sesiones planificadas de entrenamiento

*Actividades Principales*

Además de liderar los problemas de soporte críticos, el TAM también realiza las siguientes actividades:

FORMATO		COTIZACIÓN
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
Sistema de Gestión de la Calidad		

- **Health Checks:** Revisiones periódicas en los entornos instalados para verificar la consistencia e identificar proactivamente posibles problemas potenciales.
  - Finalizado el proceso de migración de OCP 3.11 a 4.x es necesario tener un baseline del comportamiento de los clústers desplegados con las aplicaciones migradas, para asegurar el correcto funcionamiento.
- **Detección de potenciales incidentes:** A través de las revisiones frecuentes que el TAM realizará con su equipo, trabajará en analizar su plataforma, para prevenir posibles problemas en sus ambientes, reduciendo riesgos, downtime y evitando pérdidas de servicios
- **Gestión de Ciclo de Vida:** El TAM lo ayudará a gestionar las versiones de los productos de Red Hat instalados en su entorno, dando apoyo en la planificación de actualizaciones, ayudando a gestionar casos proactivos, analizando el "path forward" de versiones, a fin de evitar la obsolescencia y los "known issues"
- **Recomendaciones y Mejores Prácticas:** El TAM será la puerta de entrada a los extensos conocimientos internos de Red Hat sobre la tecnología Open Source, lo cual le ayudará a contar con las mejores prácticas en el despliegue, configuración, y uso, de los productos Red Hat directo de las fuentes
- **Revisiones de Soportabilidad:** Las plataformas y nuevos despliegues serán analizados por el servicio de TAM para asegurar la completa soportabilidad de la plataforma, en comunicación directa con Products and Technologies de Red Hat, de manera de obtener el mayor provecho de los servicios de Soporte de Red Hat a la hora de incidentes
- **Notificaciones Proactivas:** Se notificará a su equipo por adelantado sobre cualquier bug, vulnerabilidad, o problema potencial que pudiera afectar su plataforma tecnológica. De esta manera, se buscará mitigar cualquier riesgo que pueda comprometer a su migración
- **Asistencia en gestión de casos de soporte:** El TAM potenciará las capacidades break-fix del Soporte Técnico, ayudando a contextualizar a los ingenieros de soporte Global sobre los sucesos que acontecen en su ambiente y así ayudando a lograr soluciones más personalizadas y enfocadas en su contexto particular
- **Colaboración multi-vendor:** En caso de problemas con entornos complejos, el TAM actúa como representante técnico de Red Hat dentro del ecosistema de sus proveedores, ayudando así a una mejor colaboración entre ellos

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

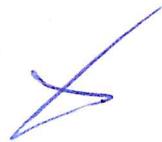
*Perfiles Ofrecidos*

Se ofrece al Technical Account Manager **por línea de tecnología**. A medida que las soluciones de software se vuelven cada vez más complejas, la necesidad de ingenieros de alta especialización ha aumentado. A causa de esta especialización, Red Hat ofrece los siguientes perfiles:

- Technical Account Management Services for Red Hat Platforms
- Technical Account Management Services for Red Hat Middleware
- Technical Account Management Services for Red Hat Storage
- Technical Account Management Services for Red Hat OpenShift Container Platform
- Technical Account Management Services for Red Hat Ansible Automation Platform

*Diferenciadores Clave*

- Es un especialista altamente técnico y tiene experiencia real en el mercado
- Trabaja enfocado en satisfacer las necesidades técnicas del cliente
- Reunión semanal de seguimiento, vía herramienta de conferencia, apoyando la adopción de la tecnología
- Plan de trabajo consensuado, con objetivos tecnológicos a cubrir
- Aboga en nombre del cliente con ingeniería para acelerar la corrección de bugs, mejoras y/o futuras mejoras de los productos
- El Technical Account Manager no tiene una limitación de cantidad de tickets de soporte ni recomendaciones



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

SUBSCRIPTION FEATURES	TAM ADDED VALUE	STANDARD
Single point of contact to a senior support engineer (direct phone/email access)	.	
Technical adviser with knowledge of a customer's unique environment	.	
Proactive planning resource	.	
Customer advocate to Red Hat Product Management and Engineering	.	
Weekly review calls	.	
Quarterly performance metrics	.	
Bi-annual on-site visits	.	
TAM Newsletter access	.	
Coordination of multiple vendor issues	.	.
Red Hat Customer Portal	.	.
Red Hat Certified Products	.	.
Software updates	.	.
No vendor lock-in	.	.
Red Hat Network	.	.
24x7 Support	.	.
Long term stability	.	.
Legal assurance	.	.
Private company Group within our Customer Community	.	.



El Technical Account Manager o TAM, es un experto senior que trabaja en colaboración con su organización de TI para orientar acerca de cómo maximizar su experiencia con nuestros productos y garantizar proactivamente una plataforma estable y segura.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

## 2.4 Línea de Tiempo de los servicios

Implementación de clúster de OpenShift, para un clúster.

Servicio	Item	Descripción	MES	
			1	2
1	Cluster de OpenShift	Implementación de un clúster de OpenShift (Tiempo aproximado por cluster)		

Servicio de acompañamiento de gestión de OCP

Servicio	Item	Descripción	MES													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
2	Acompañamiento gestión de OCP	Acompañamiento tiempo completo de un consultor para la administración de OCP														



FORMATO		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

Servicio de Technical Account Management

Servicio 3	Item	Descripción	MES													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
3	Acompañamiento gestión de OCP	Acompañamiento tiempo completo de un consultor para la administración de OCP														

Para que estos tiempos se cumplan es indispensable la disposición del cliente en tiempo, recursos e información.



## 2.5 Consideraciones, supuestos y responsabilidades de IMSS

A continuación, se mencionan los siguientes puntos que se consideran necesarios y IMSS deberá proveer a Red Hat de las siguientes facilidades para la ejecución del proyecto.

- Las demoras en la provisión de recursos por parte del IMSS modificarán el calendario establecido al inicio del proyecto y la fecha de finalización.
- Acceso oportuno a información precisa y completa solicitada dentro de un máximo de 16hrs. posteriores a la solicitud.
- Conectividad a la red y acceso telefónico o acceso a Internet adecuados. El acceso VPN a la red interna de Red Hat desde la computadora portátil del consultor es necesario para ofrecer los Servicios Profesionales al IMSS.
- El IMSS será responsable del contenido actual de cualquier archivo de datos compartido, la selección e implementación de controles de su acceso, uso y la seguridad de los datos almacenados.
- El IMSS es responsable de verificar que tanto datos como instalaciones suministradas que puedan ser afectados por los Servicios Profesionales de Red Hat, cumplan con procedimientos de verificación de virus y cuenten con una copia de seguridad para una recuperación ágil.



<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

- El IMSS proveerá recursos adecuados para la actualización de OpenShift en tiempo y forma para cumplir con el plan de trabajo del proyecto.
- El IMSS designará gerentes de proyecto, los cuales deberán proveer la información solicitada por Red Hat, así como resolver todos los inconvenientes relacionados al proyecto dentro de un tiempo razonable dado la criticidad de los mismos y los tiempos del proyecto.
- El IMSS facilitará el acceso a usuarios comprometidos con brindar información del negocio, feedback y aprobaciones a Red Hat Services en forma prioritaria.
- El IMSS deberá comprometer a un equipo de verificación que será responsable de validar los documentos a entregar en los tiempos acordados.
- El desarrollo del proyecto se realizará de manera remota.
- El equipo asignado al proyecto se alinearán a los horarios del IMSS con la finalidad de optimizar las sesiones de trabajo.
- Las estimaciones de esfuerzo y costos aproximados resultantes están sujetas a los productos ofertados en nuestra solución, y cualquier alteración en la composición de los componentes definidos en el alcance de la presente propuesta deberá tratarse a través del procedimiento de "Solicitud de Cambio".
- El conocimiento y entendimiento de los supuestos mencionados anteriormente son importantes para establecer el marco del proyecto. Previo a iniciar el proyecto estos supuestos deben ser confirmados y aceptados por ambas partes.
- La estimación de esfuerzo requerido para las actividades de esta propuesta se basa en los supuestos mencionados anteriormente. De no cumplirse éstos, el monto de la presente propuesta puede variar, para este caso se aplicará el proceso de administración de cambios.
- El IMSS proporcionará el certificado con wildcard para OpenShift 4.
- Los prerequisites de preparación serán proporcionados antes de iniciar los servicios profesionales de Red Hat.
- En conjunto se realizará el plan de proyecto detallado una vez aprobada esta aproximación.
- No se incluyen pruebas de rendimiento o corrección de problemas de la aplicación que no se relacionen con la configuración en el nuevo ambiente.
- Los servicios consideran solamente el trabajo con tecnología Red Hat.
- Si cualquier supuesto establecido en este documento demuestra no ser válido o si IMSS estuviera en situación de incumplimiento de sus obligaciones, Guzdan - Red Hat tendrá derecho a realizar ajustes a los Servicios Profesionales o tarifas de los Servicios Profesionales, incluyendo y no limitado a realizar el cobro acorde al tiempo y materiales empleados utilizando las tasas estándar vigentes en ese momento para el trabajo adicional, como

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

consecuencia o tiempo de espera. Esto también se aplica en caso de demoras y trabajo adicional requerido que no sea responsabilidad de Guzdan - Red Hat.

- Contar con las suscripciones de Red Hat antes de la implementación.
- El soporte será sobre soluciones y suscripciones de Red Hat como parte del aseguramiento de la calidad será a través del área de soporte.
- La provisión de los servicios de hardware, software, red e instalaciones para Red Hat.
- Facilitar el acceso a usuarios comprometidos con brindar información, feedback y aprobaciones a Red Hat en forma prioritaria.
- Los servicios y productos no mencionados explícitamente en este documento de trabajo de referencia se consideraran fuera de alcance.

## 2.6 Exclusiones - Fuera de alcance

Los servicios detallados a continuación están considerados como fuera del alcance de la presente propuesta:

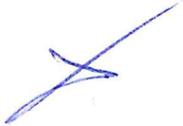
- Guzdan - Red Hat no se hace responsable de fallos de HW y aplicaciones de terceros. El troubleshooting de dichos componentes está fuera de alcance.
- Guzdan - Red Hat no ofrecerá ninguna garantía de ningún tipo sobre productos de terceros.
- No se soporta, se integra o se realiza integración de los productos Red Hat con herramientas de respaldo de terceros; instalación, configuración o soporte a base de datos y otros componentes de terceros.
- Es responsabilidad del IMSS proporcionar a Guzdan - Red Hat con la información necesaria de configuración.
- Guzdan - Red Hat no se responsabiliza del rendimiento de componentes de terceros.
- Guzdan - Red Hat no se hace responsable de fallos de HW y aplicaciones de terceros. El troubleshooting de dichos componentes está fuera de alcance.
- Guzdan - Red Hat no es responsable de implementación de sistemas de respaldos y recuperación.
- Guzdan - Red Hat no es responsable de instalación, configuración o soporte a base de datos y otros componentes de terceros.
- Guzdan - Red Hat no realizará la instalación de SW no certificado.
- Guzdan - Red Hat no considera ningún servicio sobre productos suscritos en modalidad OEM, ya que el soporte es responsabilidad del proveedor del producto.
- Selección, instalación, mantenimiento, soporte, cualquier modificación de hardware.

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

- Instalación, mantenimiento o soporte de hardware, sistema operativo y otros utilitarios relacionados que no sean Red Hat.
- Instalación, mantenimiento o soporte de redes.
- Migración, tuning o modificación de aplicaciones.
- Instalaciones, configuraciones, mantenimiento o soporte de software adicionales a las detalladas en el alcance de esta propuesta, inclusive software de Red Hat que no haya sido especificado en la presente propuesta.

#### General

- No se incluye dentro del alcance de esta propuesta la capacitación a usuarios finales.
- La realización de actividades o configuraciones adicionales que no se encuentren especificadas dentro del alcance de esta propuesta.
- Selección, instalación, mantenimiento, soporte, cualquier modificación de los sistemas de respaldos.



## 2.7 Condiciones de la ejecución del Proyecto

El IMSS acuerda que, ningún Servicio se entregará o se prestará antes de la fecha de inicio del Proyecto, y ningún Servicio se entregará o se realizará trabajo alguno después de la fecha de expiración de la vigencia del contrato salvo que este Documento de Trabajo se haya modificado consecuentemente por medio del proceso de cambio aquí establecido. Será la responsabilidad conjunta del personal respectivo de las partes aquí identificadas el monitorear el anexo del Proyecto y emitir un aviso o llevar a cabo los pasos que se consideren razonables para evitar el incumplimiento del anexo.

## 2.8 Proceso de Control de Cambios

Cualquier cambio en un Formulario de Pedido, a este documento o la cantidad de horas y plazo contratado, se hará únicamente por escrito, con la firma de los representantes autorizados referidos en este documento. Guzdan - Red Hat no tendrá obligación de comenzar un trabajo en relación con cualquier cambio hasta que las partes acuerden por escrito el impacto del cambio en la Tarifa y/o cronograma. Las partes pueden modificar el alcance, la cantidad de horas o el plazo en el Resumen de Compra por mutuo acuerdo y por escrito utilizando el Formulario de Cambio del Proyecto. (En caso de requerirlo se solicitará a Guzdan Services)

FORMATO		COTIZACIÓN
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
Sistema de Gestión de la Calidad		

### 3. Propuesta

Se contemplan **3900** Horas para la realización de este proyecto dividido en 3 partes y cuyos entregables están descritos en el apéndice de *Descripción de Entregables*.

#### 3.1 Condiciones Comerciales

1. El alcance y esfuerzo estimado, presentado en este documento, se basa en la comprensión actual del entorno del cliente y sus necesidades de negocio y como tal, puede estar sujeto a cambios.
2. Se considera la entrega de servicios en una modalidad de precio fijo con máximo número de horas (3,900)
3. Servicios entregados de manera virtual.
4. Los horarios serán de lunes a viernes con horario de 9am a 6pm
5. Los servicios y productos no mencionados en esta propuesta se considerarán fuera de alcance.
6. Es prerequisite para el inicio del proyecto contar con la infraestructura y software requerido para dicha migración. El hardware y software base requerido tanto para la instalación de las soluciones Guzdan - Red Hat deberá estar instalado y configurado.
7. Las partes acuerdan que las siguientes reglas aplicaran al consumo del Máximo Número de Horas acordado:
  - Cada hora real trabajada por un Consultor consumirá una (1) hora del Máximo Número de Horas, salvo que, cada hora trabajada fuera de las horas laborales estándar de Red Hat, en fines de semana o en feriados reconocidos por Red Hat, (según sean pre aprobados por Red Hat) consumirá dos (2) horas.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

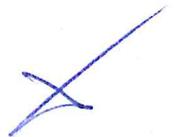
### 3.2 Descripción de entregables.

Red Hat prestará los Servicios descritos en la Sección “Servicios” para desarrollar y presentar los siguientes documentos. Cualquier alteración de los supuestos enumerados anteriormente se deberá manejar a través de la “Solicitud de Cambio” y esto podrá producir un cambio de costos y/o plazos del proyecto.

Los templates documentales sujetos a entrega deberán ser validados y aceptados por IMSS antes del inicio del proyecto.

#### Entregables de Servicios al IMSS

1	Certificado de aceptación de la implementación de OCP 4.X por cluster.	Red Hat	Electrónico. Correo electrónico
2	Certificado de aceptación de la prestación del servicio de acompañamiento para la administración de OCP x mes.	Red Hat	Electrónico. Correo electrónico



### 3.3 Aceptación de Entregables.

Se notificará al IMSS al haber terminado cualquier Entregable sobre el cual Red Hat asuma responsabilidad de entrega.

El IMSS será responsable de revisar todos los Entregables y deberá notificar cualquier observación a Guzdan - Red Hat por escrito en un plazo de cinco días (5) laborables tras haber recibido cualquier entregable. En caso de que el IMSS considerara el entregable inaceptable, el IMSS especificará detalladamente las razones por las cuales considera el Entregable inaceptable (la “Lista de deficiencias”). El IMSS no podrá rechazar la aceptación sin causa justificada. Guzdan - Red Hat hará uso de los medios comerciales a su alcance para solucionar cualquier disconformidad para concretar la aceptación durante el día 6 al día 15 (el “Período de aceptación”). Si no existieran observaciones por escrito por parte del IMSS en los primeros cinco días (5) se dará por aceptado el entregable. Si las observaciones requieren de un esfuerzo adicional, o alcance fuera de lo acordado en este documento, se tendrá que dar por aceptado el entregable y se requerirá de una solicitud de cambio de alcance por parte del IMSS.

La Aceptación del Entregable se producirá en la fecha primera de entre las siguientes:

- A. Cuando el Máximo Número de Horas (ver sec 1.1) se haya proveído;

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

- B. Al finalizar el Plazo;
- C. La fecha en la que el IMSS emita una notificación de aceptación para Guzdan - Red Hat del Entregable
- D. La fecha en la que expire el Período de Aceptación del Entregable, salvo que el IMSS haya enviado a Guzdan - Red Hat una Lista de deficiencias u observaciones del Entregable válida.

### 3.4 Entregables de los que Red Hat y el IMSS asume responsabilidad de entrega compartida.

Los Entregables que Guzdan - Red Hat ha ayudado a preparar, pero de cuya entrega no es el único responsable, no están sujetos a la aceptación. Si fuera necesario revisar dichos Entregables tras haberlos revisado el IMSS, Guzdan - Red Hat prestará asistencia al IMSS en dichas revisiones en un período de tiempo razonable según las circunstancias. Si llega a darse esta situación en la que se requiera aprobación de IMSS final, es decir o IMSS, los documentos no quedarán sujetos a los términos de la sección Entregables de los que Guzdan - Red Hat asume responsabilidad de Entrega, es decir, se dará por terminada la entrega con el envío del documento por medio de correo electrónico.



### 3.5 Artículos fuera del alcance.

Los Entregables estarán estrictamente limitados a los establecidos y descritos anteriormente en este documento en la sección: Descripción de entregables. no deberán incluir ninguna otra tarea, entregable u otras características. Sin limitarse a lo anterior, el IMSS reconoce y acepta que lo siguiente no estará incluido:

- Dar servicio sobre componentes de terceros (Otros fabricantes o soluciones)
- Queda fuera de alcance cualquier tarea de Actividades fuera de la lista ámbito del proyecto que se puedan detectar.
- Actividades de copias, respaldos, restauración, instalaciones de aplicativos ni correcciones al funcionamiento de los mismos.
- Instalación de hardware, sistema operativo, aplicaciones y otros utilitarios relacionados que no sean Red Hat ni parte del presente alcance.
- Instalaciones de software adicionales a los detallados en el alcance de esta propuesta o instalaciones y configuraciones de software de terceros.
- Re-instalaciones o corrección de errores de implementaciones previas.

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

- Soporte o distribución de software de terceros.
- Tareas de backup, pruebas de respaldo o replicación de máquinas virtuales y/o aplicativos hacia ambientes citados en este documento no serán responsabilidad de Guzdan - Red Hat.
- Modificaciones en redireccionamiento a nivel de Red, routing, firewall, y demás componentes de networking.
- Automatización de la sincronización entre ambientes principales y otros ambientes.
- Generación de políticas empresariales sobre el respaldo y restauración de los componentes de la infraestructura.
- Administración u operación de productos ajenos a Red Hat, incluyendo la generación de plantillas de máquinas virtuales en productos ajenos a Red Hat.
- Cualquier requerimiento que no se encuentre explícitamente citado en el alcance de este documento.

### 3.6 Consideraciones y supuestos para la entrega de servicios.

- Acceso puntual a información fiable y completa relativa a los Servicios Profesionales.
- Rapidez de respuesta a las preguntas de Red Hat y revisión rápida de las recomendaciones para las modificaciones enviadas por Red Hat.
- Personal debidamente cualificado que deberá estar disponible en el momento que se desarrollen los Servicios Profesionales.
- El IMSS será responsable del contenido de todos los archivos de datos, de la elección e implantación de controles sobre su acceso y uso y de la seguridad de los datos almacenados.
- El IMSS es responsable de garantizar que tiene implantados procedimientos apropiados de seguridad, verificación de virus y de copias de seguridad para todos los equipos informáticos que proporcione el IMSS o que puedan quedar afectados por los Servicios Profesionales y de que todos esos datos permanezcan de forma que se puedan recuperar de manera rápida y económica.
- El IMSS es responsable de asegurar que dispone de una licencia y/o suscripción válida del software proporcionado por el IMSS en relación con el proyecto y de que cuenta con todas las Suscripciones necesarias para el Software de Red Hat.

<b>FORMATO</b>		<b>COTIZACIÓN</b>
FR-GUZDAN-82		
Versión: 1		
Emisión: 04-marzo-2021		
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		

Encima de lo abajo, el IMSS reconoce y acuerda que:

El IMSS recibió de Red Hat toda la información y los consejos necesarios para la entrega y ejecución de los Servicios Profesionales y su utilización por el IMSS y que ha comunicado a Guzdan - Red Hat toda la información necesaria para que Guzdan - Red Hat pueda, si fuese necesario, advertir y/o aconsejar el IMSS respecto a dicha entrega y ejecución de los Servicios Profesionales, y utilización por el IMSS.

Si alguna de los supuestos no fuera válida o si el IMSS no cumpliera alguna de las obligaciones para satisfacer las responsabilidades descritas en este Documento de Trabajo o en cualquier otra parte de este documento, el IMSS aceptará que Guzdan - Red Hat no sería responsable de cualquier retraso, aumento de costos o de otras consecuencias derivadas de dicha falta de cumplimiento y Guzdan - Red Hat estaría autorizado a una reparación adecuada, incluidos cargos al IMSS en forma "tiempo y material", según la tarifa regular aplicable de Guzdan - Red Hat por cualquier trabajo adicional o tiempo de espera. Esta circunstancia también es de aplicación a todos los retrasos y trabajos adicionales necesarios que no hayan sido causados por Guzdan - Red Hat.



### 3.7 Personal multiple

Guzdan - Red Hat puede elegir, a su exclusiva discreción, utilizar a distintos miembros de su personal para diferentes partes de los Servicios Profesionales.

Consideraciones:

Programa estimado de acuerdo con la operación actual del Instituto.

Fechas y tiempos sometidos a cambios.

FIN DEL DOCUMENTO

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**SIN TEXTO**



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Dirección de Administración  
Unidad de Adquisiciones  
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos  
División de Contratación de Activos y Logística

ACTA DE ADJUDICACIÓN

ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: AA-050GYR019-E259-2022

En la Ciudad de México, siendo las **09:30 horas del 29 de noviembre de 2022** en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en la Calle Durango número 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México; se reunieron las personas servidoras públicas cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E259-2022**, para la contratación del **Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)**, de conformidad con el artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley o la LAASSP).

El acto es presidido por la Mtra. Elia Sandra Varas Galeana, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el numeral 5.3.8, inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (en adelante, las POBALINES) del Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante, el IMSS o el Instituto), en correlación con el numeral 7.1.3.1.2.3, del Manual de Organización de la Dirección de Administración, servidora pública facultada para presidir el presente evento.

ADJUDICACIÓN

Derivado del Acuerdo número **AC-06/SE-02/2022**, mediante el cual el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, en la **Sesión Extraordinaria Número 02/2022**, celebrada el 13 de noviembre del 2022, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), 71 y 72 fracción II de su Reglamento, resuelve dictaminar favorablemente por unanimidad la excepción a la Licitación Pública, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa para la contratación del **Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)**. Se anexa copia del formato CAAS 01 como parte integrante del presente documento.

Atendiendo a lo anterior, con fundamento en los artículos 40 y 41 fracción I de la LAASSP así como 71 y 72 fracción II de su Reglamento, se notifica la adjudicación del contrato relativo a la contratación del **Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)** a la persona moral **Guzdan Services, S.A. de C.V.**, por un monto mínimo de **\$37,068,965.52 (Treinta y siete millones, sesenta y ocho mil, novecientos sesenta y cinco pesos 52/100 M.N.)** y un monto máximo susceptible de ser ejercido de **\$92,672,413.79 (Noventa y dos millones, seiscientos setenta y dos mil, cuatrocientos trece pesos 79/100 M.N.)**, ambos montos antes de incluir el Impuesto al Valor Agregado. El ejercicio de los montos adjudicados deberán guardar estricta proporción a los precios unitarios ofertados en su propuesta económica, misma que se adjunta como parte integrante de la presente.

Considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el Instituto.

Se hace constar que se verificó el **Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados** disponible en: [https://directoriosancionados.funcionpublica.gob.mx/SanFicTec/jsp/Ficha\\_Tecnica/SancionadosN.htm](https://directoriosancionados.funcionpublica.gob.mx/SanFicTec/jsp/Ficha_Tecnica/SancionadosN.htm), con corte al 29 de noviembre de 2022, así como el listado de las personas con las que el Instituto Mexicano del Seguro Social, se encuentra impedido de contratar conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley y 88 del Reglamento, con corte al 28 de noviembre de 2022. De dicha verificación se constató que la persona adjudicada en el presente

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



2022 Flores  
Magón  
CONVENIO PARA REVOLUCIONAR



ACTA DE ADJUDICACIÓN

ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: AA-050GYR019-E259-2022

procedimiento no se encuentra en dichos listados, los directorios se imprimieron y serán integrados en el expediente de la presente contratación.

En cumplimiento al artículo 84 del Reglamento de la LAASSP y las modificaciones establecidas en el DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1º de junio de 2022, se señalan los datos del contrato derivado del presente procedimiento conforme a lo siguiente:

Table with 2 columns: Field Name and Description. Fields include: Número (019E25922-001), Objeto (Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2022 (REDHAT)), Monto (Mínimo \$37,068,965.52... Máximo \$92,672,413.79...), Vigencia (La vigencia del contrato será a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2022.), Porcentaje de la garantía (10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado.), Monto de la garantía (\$9,267,241.38 (Nueve millones, doscientos sesenta y siete mil, doscientos cuarenta y un pesos 38/100 M.N.)), Tipo de garantía (Divisible).

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP se le informa a la persona moral adjudicada con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 46 de la Ley y demás correlativos, deberá entregar a partir del día hábil siguiente a la adjudicación, en la División de Contratos ubicada en el piso 10 del inmueble de Calle Durango No. 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en un horario de 9:30 a 14:00 horas en copia simple y original o copia certificada para cotejo de los siguientes documentos:

- a) Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones.
b) Poder notarial del representante legal que firmará el contrato.
c) Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial para votar o cédula profesional), tratándose de personas físicas, y en el caso de personas morales, de la persona que firme la propuesta.
d) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.
e) Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.
f) En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
g) Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.





ACTA DE ADJUDICACIÓN
ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: AA-050GYR019-E259-2022

- h) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT, vigente a la firma del contrato...
i) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social...
j) Escrito bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión...
k) Constancia de situación fiscal vigente, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)...

El proveedor autoriza al IMSS consultar en tiempo real y en línea, la opinión de cumplimiento en materia de contribuciones de seguridad social, a través de los sistemas electrónicos que para tales efectos dispone la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS.

Asimismo, la persona adjudicada deberá entregar en la División de Contratos en el domicilio referido, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento del contrato.

En cumplimiento a los artículos 2 fracción II, 45 último párrafo, 56 segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 84 segundo párrafo de su Reglamento; así como lo establecido en el Acuerdo por el que se incorpora como un módulo de CompraNet la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos...

https://www.gob.mx/compranet/documentos/modulo-de-formalización-de-instrumentos-juridicos
https://compranetinfo.hacienda.gob.mx/descargas/Guia\_de\_registro\_de\_empresas\_V3.pdf
https://procura-compranet.hacienda.gob.mx/proveedor/#/

Se hace mención que con fundamento en lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley, con esta notificación por la que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles sin perjuicio de las obligaciones de las partes de firmarlo en el plazo y términos señalados en el presente documento.

CIERRE DEL ACTA

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este acto, siendo las 09:50 horas, del día de su inicio, esta acta consta de 4 (cuatro) hojas, agregándose el Formato CAAS01 y la propuesta



Handwritten signature and blue scribble



ACTA DE ADJUDICACIÓN

ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: AA-050GYR019-E259-2022

económica de la persona adjudicada, firmando para los efectos legales procedentes y de conformidad por los asistentes a este acto, quienes reciben copia de esta.

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)
Mtra. Elia Sandra Varas Galeana

La firma que antecede corresponde al Acta de Adjudicación Directa número AA-050GYR019-E259-2022





**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato Número**  
**019E25922-001**

**ANEXO 4 (CUATRO)**

**“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

SIN TEXTO



GOBIERNO DE  
MÉXICO



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y  
DESARROLLO TECNOLÓGICO  
Coordinación de Servicios de  
Infraestructura Tecnológica Institucional

Of. N° 09 52 17 6K 5300/2022001161

Ciudad de México, a 10 de octubre de 2022

**Mtro. Aunard Agustín de la Rocha Waite**  
Coordinador de Adquisición de  
Bienes y Contratación de Servicios  
Presente

Con relación al procedimiento de contratación para la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte 2022 (RedHat)"**.

Al respecto y a efecto de atender de manera oportuna las necesidades en materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, les informo que el suscrito, C. Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, con cuenta de correo electrónico: [eduardo.oropeza@imss.gob.mx](mailto:eduardo.oropeza@imss.gob.mx) y teléfono 5238-2700, extensión 12356, fungirá como **"Administrador del Contrato"**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 fracción V, 74, y 84 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 4.24.6 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, y conforme a lo previsto en el numeral 7.1.2., del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente, así como el **"ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal"**, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de septiembre de 2021.

Sin otro particular por el momento, hago propicia la ocasión para enviarles un cordial saludo.

Atentamente,

  
**Ing. Eduardo Oropeza Ortiz**  
Coordinador de Servicios de Infraestructura  
Tecnológica Institucional adscrito a la DITD

Las copias se envían a través del SICGC.

- Ing. Javier Cortés López.- Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos.
- Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza.- Titular de la División de Administración de Centros de Datos.

E00/rvm

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



SIN TEXTO