



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
019N14523-001

CONTRATO **ABIERTO** PARA LA PRESTACIÓN DEL **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, EN LO SUCESIVO **“EL INSTITUTO”**, REPRESENTADO POR LA **C. ELIA SANDRA VARAS GALEANA**, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS, Y POR LA OTRA, **QUITZE, S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO **“EL PROVEEDOR”**, REPRESENTADA POR EL **C. LUIS ADOLFO GONZÁLEZ RODRIGUEZ**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **“LAS PARTES”**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. **“EL INSTITUTO”** declara que:

I.1 **“EL INSTITUTO”** 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. Elia Sandra Varas Galeana, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, con R.F.C. [REDACTED], quien acredita su personalidad mediante nombramiento expedido a su favor, contenido en el oficio número 09 52 17 1000/**0584**/2023, de fecha 27 de junio de 2023, suscrito por el Titular de la Dirección de Administración, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley del Seguro Social y 69 último párrafo del Reglamento Interior de **“EL INSTITUTO”**, así como en los numerales 7.1.3.1.2 apartado 12 del Manual de Organización de la Dirección de Administración de **“EL INSTITUTO”** y 5.4.13 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de **“EL INSTITUTO”**, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

I.3 De conformidad con el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LAASSP”**, suscribe el presente instrumento el **C. Arturo Ramos Ballado, Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**, con R.F.C [REDACTED] designado para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el

Página 1

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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
019N14523-001

servidor público facultado para ello, informando a **“EL PROVEEDOR”** para los efectos del presente contrato, documento que se agrega al presente contrato como **Anexo 4 (cuatro)**.

I.4 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA** de carácter **NACIONAL**, número **LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 27, 28 fracción I, 46 y 47 de la **“LAASSP”**, y los correlativos de su Reglamento, en términos del Acta de Fallo de fecha 10 de julio de 2023, suscrita por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, documento que se integran en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

I.5 **“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 folio número **0000184166-2023**, de fecha **06 de junio de 2023**, suscrito por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

I.6 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **N° IMS421231145**.

I.7 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 que:

II.1 Es una persona **MORAL** legalmente constituida según consta en la Escritura Pública número 22,655 de fecha 16 de octubre de 1999, pasada ante la fe del Licenciado Carlos Ixtlapale Pérez, Titular de la Notaría Pública número 1 de la Ciudad de Huamantla, Estado de Tlaxcala, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, con el folio mercantil número 279403, denominada **QUITZE, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, entre otros, la prestación de servicios profesionales, administrativos, contables, fiscales y de cualquier otro tipo. Compra y venta, instalación, mantenimiento, reparación, arrendamiento, configuración y cualquier otro tipo de actividad relacionada con equipo y accesorios de cómputo y de transmisión de datos en general.

II.2 El C. **Luis Adolfo González Rodríguez**, en su carácter de **representante legal**,



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
019N14523-001

cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante la Escritura Pública número 96,024 de fecha 01 de junio de 2010 pasada ante la fe del Licenciado Amando Mastachi Aguario, Titular de la Notaría Pública número 121 del Distrito Federal y Notario del Patrimonio Inmueble Federal, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

II.3 Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

II.4 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **QUI991016D40**.

II.5 Bajo protesta de decir verdad, está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes.

Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la **“LAASSP”**.

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 **“LAASSP”**.

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.

Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la **“LAASSP”** 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



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
019N14523-001

de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

II.6 Se señala para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el teléfono: (55) 52412660, correo electrónico: [REDACTED], y domicilio ubicado en Avenida Baja California número 261, Interior 1101, Colonia Hipódromo, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06100, en la Ciudad de México.

III. De “LAS PARTES”:

III.1 Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“EL PROVEEDOR” acepta y se obliga a proporcionar a “EL INSTITUTO” la prestación del **Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para Productos BMC y Servicios Profesionales**, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos que forman parte integrante del mismo, así como lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

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

- Anexo 1 (uno)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
- Anexo 2 (dos)** “Anexo Técnico y Términos y Condiciones,”
- Anexo 3 (tres)** “Propuesta Técnica y Económica de “EL PROVEEDOR” y Acta de Fallo”
- Anexo 4 (cuatro)** “Documento de designación de Administrador del Contrato”
- Anexo 5 (cinco)** “Junta de Aclaraciones, la cual se encuentra disponible para su consulta en CompraNet”

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

“EL INSTITUTO” pagará a “EL PROVEEDOR” como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de **\$9,160,521.28 (NUEVE MILLONES CIENTO SESENTA MIL QUINIENTOS VEINTIUN PESOS 28/100 M.N.)** más impuestos que

Página 4

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO QUE NO ES DE REPRESENTANTE LEGAL, 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



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
019N14523-001

asciende a **\$1,465,683.40 (UN MILLON CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS 40/100 M.N.)**, que hace un total de **\$10,626,204.68 (DIEZ MILLONES SEISCIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS CUATRO PESOS 68/100 M.N.)**, y un monto máximo de **\$22,901,303.21 (VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS UN MIL TRESCIENTOS TRES PESOS 21/100 M.N.)**, más impuestos que asciende a **\$3,664,208.51 (TRES MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS OCHO PESOS 51/100 M.N.)**, que hace un total de **\$26,565,511.72 (VEINTISEIS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS ONCE PESOS 72/100 M.N.)**, de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del servicio de **Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para Productos BMC y Servicios Profesionales**, por lo que **“EL PROVEEDOR”** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **“EL INSTITUTO”** no otorgará anticipo a **“EL PROVEEDOR”**.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

“EL INSTITUTO” efectuará pagos a **“EL PROVEEDOR”** previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la **“LAASSP”** y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, y conforme a lo señalado en la Junta de aclaraciones disponible para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

Los pagos se realizarán 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 contados 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 prestación del servicio conforme lo señalado en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, y conforme a los numerales cuarto y sexto del capítulo quinto,



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
019N14523-001

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.


Para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Soporte Técnico, Servicios Profesionales, “**EL PROVEEDOR**” deberá entregar original del Acta entrega-recepción (firmada por el Administrador del contrato y el representante legal de la empresa) correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales 10. Penas Convencionales aplicables y 11. Deducciones de los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

El pago para el Soporte Técnico se realizará en 2 (dos) pagos iguales, durante el tercer trimestre del año, correspondientes a cada componente, lo cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales 10. Penas Convencionales aplicables y 11. Deducciones de los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**

El pago para los Servicios Profesionales se podrá realizar en pagos progresivos conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases definidas en cada “Orden de trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work); se pagará una vez que se haya dado por cumplido o entregado con visto bueno por parte del Administrador del Contrato cada componente o fase de los Servicios profesionales del servicio y presentados los CFDI. “**EL PROVEEDOR**” entregará el soporte documental que muestre la entrega o ejecución de los trabajos solicitados.

Asimismo, se deberá considerar lo señalado en el numeral 14 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, la Oficina de Control de Trámite de Erogaciones en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), la Oficina de Trámite de Erogaciones de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE), según corresponda, para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. En caso de aplicar, dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del Administrador del Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a \$2,000.00 (antes de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-

	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 019N14523-001
---	--	--

recepción en PREI-Millennium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, y la indicación de que **“EL PROVEEDOR”** cuenta con opiniones positivas y vigentes en materia de aportaciones de seguridad social ante **“EL INSTITUTO”** 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 de los servicios proporcionados, 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 los servicios 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

	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 019N14523-001
---	--	--

Coordinación de Tesorería, para dar de alta en el Sistema de **“EL INSTITUTO”**, la cuenta bancaria, (no deberá 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 de los servicios, sí 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 **“LAASSP”**, **“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

	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 019N14523-001
---	--	--

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 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 **“LAASSP”**, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la **“LAASSP”**, 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, o ante la Jefatura de Servicios de Finanzas o de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE) o ante los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), según corresponda.

Al notificar a **“EL PROVEEDOR”** la aplicación de una pena convencional, el administrador del presente contrato deberá solicitar a las áreas de contabilidad (en Órganos Normativos, OOAD o en UMAE) 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 de los servicios 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

	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 019N14523-001
---	--	--

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 **“LAASSP”**.

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 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”.

“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.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90, del Reglamento de la **“LAASSP”**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **“EL PROVEEDOR”** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **“EL PROVEEDOR”**

	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 019N14523-001
---	--	--

presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **“EL PROVEEDOR”** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la **“LAASSP”**.

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada de forma impresa.

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

“EL PROVEEDOR” manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, **“EL PROVEEDOR”** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **“EL INSTITUTO”**, para efectos del pago.


“EL PROVEEDOR” deberá presentar la información y documentación **“EL INSTITUTO”** le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de **“EL INSTITUTO”**.

El pago de la prestación de los servicios recibidos, quedará condicionado al pago que **“EL PROVEEDOR”** deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo tercero, de la **“LAASSP”**.

QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **“EL INSTITUTO”** 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 convocatoria, Junta de Aclaraciones y Acta de Fallo del procedimiento del cual deriva el presente contrato, disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet; este último se agrega en el **Anexo 3 (tres)** 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 019N14523-001
---	--	--

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico y fechas establecidas en los mismos.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **“EL PROVEEDOR”** contará con el plazo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **“EL INSTITUTO”**.

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La entrega de los servicios se realizará en las instalaciones en que se encuentre ubicada la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, en la Ciudad de México.

El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 09:00 a las 20:00 horas (con excepción del soporte técnico).


En caso de contingencia, podrá solicitarse la entrega de los servicios indicados en el Anexo Técnico y el presente documento en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales de **“EL INSTITUTO”**, ubicadas en la Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México.

“EL PROVEEDOR” deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico para la realización de cualquier entregable.

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El soporte técnico para el “Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales”, para el ejercicio 2023 iniciará a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.-

Componente	2023					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Soporte Técnico	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)
Servicios Profesionales	Análisis y definición de Necesidades	Análisis, definición y diseño de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones

	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 019N14523-001
---	--	--

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “EL PROVEEDOR” se obliga con **“EL INSTITUTO”** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo al Anexo Técnico, a los Términos y Condiciones que se integran al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos)**, así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan como **Anexo 3 (tres)** al presente contrato y lo dispuesto en la Junta de Aclaraciones, disponible para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, **“EL INSTITUTO”** no dará por aceptado el servicio objeto de este contrato.

SEXTA. VIGENCIA

“LAS PARTES” convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.


“LAS PARTES” están de acuerdo que **“EL INSTITUTO”** por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 52 de la **“LAASSP”**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

“EL INSTITUTO”, podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de **“EL PROVEEDOR”**.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a **“EL INSTITUTO”**, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de **“LAS PARTES”**.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de **“EL INSTITUTO”** que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual **“EL PROVEEDOR”** realizará el ajuste

	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 019N14523-001
---	--	--

respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la LAASSP, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

“**EL INSTITUTO**” se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

“**EL PROVEEDOR**” se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra y, en su caso, los insumos que esté obligado a proporcionar, respecto de los servicios y solución ofertada objeto del presente contrato; lo anterior, considerando la naturaleza de los servicios.

Asimismo, deberá observar lo señalado en el numeral 12 de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.


NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Conforme a los artículos 48, fracción II, 49, fracción II, de la “**LAASSP**”; 85, fracción III, y 103 de su Reglamento “**EL PROVEEDOR**” se obliga a constituir una garantía **divisible** y en este caso se hará efectiva en proporción al incumplimiento de la obligación principal, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor de “**EL INSTITUTO**”, por un importe equivalente al **10% (DIEZ POR CIENTO)** del monto máximo del contrato, sin incluir impuestos.

Dicha fianza deberá ser entregada a “**EL INSTITUTO**”, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del presente contrato.

“**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, apegándose 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,

	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 019N14523-001
---	--	--

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 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) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.
- c) 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.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, **“EL INSTITUTO”** podrá rescindir el contrato y dará vista al Órgano Interno de Control para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que **“EL INSTITUTO”** reclame la indemnización por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a entregar a **“EL INSTITUTO”**, dentro de los 10 (diez días)

	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 019N14523-001
---	--	--

naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91, del Reglamento de la “**LAASSP**”, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por “**EL INSTITUTO**” procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del contrato, lo que comunicará a “**EL PROVEEDOR**”.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.


“EL PROVEEDOR”, se obliga a:

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a “**EL INSTITUTO**” o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la “**LAASSP**”.
- e) Así, como a lo señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “EL INSTITUTO”

“EL INSTITUTO”, se obliga a:

- a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que “**EL PROVEEDOR**” lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a “**EL PROVEEDOR**”, por conducto del servidor público facultado, 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.

	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 019N14523-001
---	--	--

d) Así como a lo señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

“EL INSTITUTO” designa como Administrador del presente contrato al **C. Arturo Ramos Ballado**, con RFC [REDACTED], **Titular de la Coordinación de Monitores, Contacto y Riesgo Tecnológico**, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

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.


Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los anexos respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica.

“EL INSTITUTO”, a través del administrador del contrato, rechazará los servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en sus Anexos, obligándose “EL PROVEEDOR” en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para “EL INSTITUTO”, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.

“EL INSTITUTO”, a través del administrador del contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en los anexos respectivos, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES

“EL INSTITUTO” aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra “EL PROVEEDOR” conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán conforme a lo establecido en el numeral 11 de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, proporcionados en forma parcial o deficiente. Las cantidades a deducir se aplicarán

	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 019N14523-001
---	--	--

en el CFDI o factura electrónica que **“EL PROVEEDOR”** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **“EL PROVEEDOR”** que realice el pago de la deductiva, en términos de la legislación aplicable.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos.

“EL INSTITUTO”, a través del administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrán 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.


DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso que **“EL PROVEEDOR”** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **Anexo 2 (dos)** parte integral del presente contrato, **“EL INSTITUTO”** por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al 1% (uno por ciento), conforme a lo señalado en el numeral 10 de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, sobre la parte de los servicios no prestados, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

El administrador del presente contrato será el responsable de determinar, calcular y aplicar las penas convencionales, vigilando los correspondientes registro 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

	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 019N14523-001
---	--	--

que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del atraso.

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Cuando **“EL PROVEEDOR”** quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la **“LAASSP”**, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del 20% (veinte por ciento) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la **“LAASSP”**.

DÉCIMA QUINTA. 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 SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL


Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **“EL PROVEEDOR”** contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

“EL PROVEEDOR” se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, en caso de aplicar.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por **“EL PROVEEDOR”**, mismos que no serán repercutidos a **“EL INSTITUTO”**.

	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 019N14523-001
---	--	--

“**EL INSTITUTO**” sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. 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**”.

VIGÉSIMA. 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 “**LAASSP**”.

Asimismo, en caso de aplicar, “**EL PROVEEDOR**” deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a los Derechos de autor, patentes y/o marcas del presente Contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

“**LAS PARTES**” acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso

	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 019N14523-001
---	--	--

exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las Leyes General y Federal, respectivamente, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, y demás legislación aplicable.

Para el tratamiento de los datos personales que **“LAS PARTES”** recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, **“EL PROVEEDOR”** asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

Asimismo, en caso de aplicar, **“EL PROVEEDOR”** deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.


VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la **“LAASSP”** y 102, fracción II, de su Reglamento, **“EL INSTITUTO”** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **“EL PROVEEDOR”**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si **“EL INSTITUTO”** así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

“EL INSTITUTO” cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **“EL INSTITUTO”**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo 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 019N14523-001
---	--	--

resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría de la Función Pública, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **“EL INSTITUTO”**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando **“EL INSTITUTO”** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **“EL PROVEEDOR”** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que, se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a **“EL PROVEEDOR”** la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la **“LAASSP”**.

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

“EL INSTITUTO” podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **“EL INSTITUTO”**.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo.
- j) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o alcanzan el 20%



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
019N14523-001

(veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;

- k) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **“EL INSTITUTO”** en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;
- l) Impedir el desempeño normal de labores de **“EL INSTITUTO”**;
- m) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **“EL INSTITUTO”** comunicará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término **“EL INSTITUTO”**, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **“EL PROVEEDOR”**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **“EL PROVEEDOR”** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **“EL INSTITUTO”** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de **“EL PROVEEDOR”**.

Iniciado un procedimiento de conciliación **“EL INSTITUTO”** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **“EL INSTITUTO”** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL INSTITUTO” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo 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.



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
019N14523-001

De no rescindirse el contrato, **“EL INSTITUTO”** establecerá con **“EL PROVEEDOR”**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la **“LAASSP”**.

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, **“EL INSTITUTO”** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **“EL PROVEEDOR”** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo cuarto, de la **“LAASSP”**.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados 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”**.

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

“EL PROVEEDOR” reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a **“EL INSTITUTO”** respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

“EL PROVEEDOR” asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por **“EL INSTITUTO”**, así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, **“EL PROVEEDOR”** exime expresamente a **“EL INSTITUTO”** de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, **“EL INSTITUTO”** reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de **“EL PROVEEDOR”**, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a **“EL INSTITUTO”**, **“EL PROVEEDOR”** queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.



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
019N14523-001

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

“**LAS PARTES**” convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización, según corresponda del procedimiento de contratación del cual deriva el presente instrumento jurídico, y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la “**LAASSP**”.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

“**LAS PARTES**” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la “**LAASSP**”, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. 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.

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la “**LAASSP**”, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. 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 con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

	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 019N14523-001
--	--	--

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

Por lo anterior expuesto, “**EL INSTITUTO**” y “**EL PROVEEDOR**”, manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

POR:
“EL INSTITUTO”

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
<u>ELIA SANDRA VARAS GALEANA</u>	<u>TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS</u>	██████████
<u>ARTURO RAMOS BALLADO</u>	<u>TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE MONITOREO, CONTACTO Y RIESGO TECNOLÓGICO</u>	██████████

POR:
“EL PROVEEDOR”

NOMBRE	R.F.C.
<u>QUITZE, S.A. DE C.V.</u>	<u>QUI991016D40</u>

RRSR/HRJ/LMLR/NCR

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”.

UDfdqZY5AA0xxygmkgm/gtX+VHA+W/v5kz8Hm1fthHMLuHGp1opTGtrxlburyz20T+UMn06vF2EYb1EZAIFgLZwagaNY4q1UxZxpc4I1NsJx6sTj2Y+kkNtxd5zb8Qr8iQEYC4m4nC/sJOJKVbEi0kQdYu9yWhRKE
6BYKvMnPri0Z7XOm5XX9aLZYe5evEDqJ8ltoADCfpdlaZtOd1UfvvR3hTkPYWh0I6z2f3jkaUookBFvwbhz8XRHQWK2wXHOomawutMnUY2PJFKcPn0Nt3WEyX5a7E5f3IoQ8oij9Ktqa3VSSKw3UTRFAyUDyRUGO
5QwfETxqGFtCVsqRphicew==



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
019N14523-001

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: 0000184166-2023

Dictamen de Inversion
[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Oficinas Centrales
580000 Coord de Servi Administr

Concepto: OF 905 RECIBIDO EL 06/06/2023 SERVICIO DE SOPORTE TECNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES, PARA EL EJERCICIO 2023

Fecha Elaboración: 06/06/2023

Total Comprometido (en pesos): \$ 26,565,511.73
Cuenta: 42062411 PATE/DER AUTOR/REGALIAS/OTROS Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
Parlida Presupuestaria SHCP: 32701 Patentes, derechos de autor, regalías y otros

Table with 12 columns (ENE to DIC) and 2 rows (COMPROMETIDO MENSUAL, DISPONIBLE MENSUAL) showing monthly budget commitment and availability data.

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. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE
Loreta Natalia Lopez Tinajero
Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ambito Central

DIA MES AÑO
DICTAMINADO DEFINITIVO

Form containing fields for CONTRATO No., IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS):, and a large circular stamp: DICTAMEN DEFINITIVO, INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, COORDINACION TECNICA DE GESTION PRESUPUESTARIA, DIVISION DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO DE OPERACION EN EL AMBITO CENTRAL, CERTIFICACION PRESUPUESTAL.

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
019N14523-001

ANEXO 2 (DOS)

“ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATC

SIN TEXTO



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023



Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	05/01/2023	Creación del documento	Juan Ramón García Padilla
0.2	05/01/2023	Revisión del documento	Carlos Iván Salinas Cruz
1.0	05/01/2023	Aprobación del documento	Arturo Ramos Ballado
1.1	10/02/2023	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
1.2	13/02/2023	Revisión del documento	Carlos Iván Salinas Cruz
2.0	14/02/2023	Aprobación del documento	Arturo Ramos Ballado
2.1	24/03/2023	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
2.2	27/03/2023	Revisión del documento	Carlos Iván Salinas Cruz
3.0	27/03/2023	Aprobación del documento	Arturo Ramos Ballado
3.1	05/06/2023	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
3.2	05/06/2023	Revisión del documento	Carlos Iván Salinas Cruz
4.0	06/06/2023	Aprobación del documento	Arturo Ramos Ballado



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Contenido

1.	Objetivo del Documento	2
2.	Objetivo	2
3.	Alcance	2
4.	Requerimientos Técnicos	3
a.	Funcionales	3
b.	No funcionales	13
5.	Especificaciones técnicas	13
6.	Perfil del Proveedor	13
7.	Condiciones técnicas de aceptación de entregable	13
8.	Cronograma de actividades	14
9.	Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse	14
10.	Requerimientos de Arquitectura Tecnológica	14
11.	Restricciones e interfaces con otros elementos	14
12.	Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones	14
13.	Folleto y Manuales	14
14.	Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar	14
15.	Pruebas	14
16.	Firmas de elaboración, revisión y aprobación	15

1. Objetivo del Documento

Elaborar el documento que contenga los requerimientos y las especificaciones técnicas y de calidad, así como el alcance de la adquisición, arrendamiento o servicio de TIC y SI que se pretende contratar.

Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP):

Clave Presupuestal	Clave CuCop	Partida Especifica	Descripción
32701	32700002	32701	Uso de patentes y marcas

2. Objetivo

Contar con el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", para el ejercicio 2023, que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus operadores y usuarios finales, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

3. Alcance

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

herramienta el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de productos de la base instalada de la herramienta Institucional, durante la vigencia del servicio, y servicios profesionales, mediante los siguientes componentes:

- Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento)
- Servicios Profesionales bajo demanda

4. Requerimientos Técnicos

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones para todos los productos de la base instalada de la herramienta Institucional, para atender las necesidades del Instituto, así como, contar con los servicios profesionales, durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes:

a. Funcionales

i. Soporte Técnico (mantenimiento)

El Soporte Técnico (mantenimiento) permitirá prevenir, resolver fallas o problemas en los productos con el proveedor BMC, se debe otorgar a todos los productos durante la vigencia del servicio, para los ambientes y en los centros de datos con que cuenta el Instituto (QA, Producción, etc.) donde se encuentren instalados, deberán ser registrados y detallados mediante un Caso de Soporte de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Las fallas o Problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico.
2. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año).
 - a) Las fallas o problemas detectados se reportarán principalmente a través de la Página web pública, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos
 - b) Correo Electrónico
 - c) Número 800
3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente:
 - a) Tipo de falla
 - b) Ambiente y Módulo en él que se presentó la falla
 - c) Evidencia que el Instituto considere necesaria.
 - d) severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja)

El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:

1. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;
2. Vía Web: El proveedor deberá contar con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados al proveedor.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

3. Vía Correo electrónico: El proveedor deberá proporcionar un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
4. Vía telefónica: Mediante el número 800, EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.

La severidad (criticidad de la falla) será considerando lo siguiente:

Crítico.- Cuando la operación de la MST es interrumpida, impactando directamente a los usuarios finales ya sea porque la herramienta no se encuentra operando o por la detección de comportamientos desconocidos que pongan en riesgo la integridad de los datos o la indisponibilidad de algunos de los módulos de ARS Remedy ITSM.

En el caso de los reportes que sean registrados con nivel de severidad Crítico, posterior a una hora de haber sido levantado el reporte, el Instituto podrá convocar a una reunión o conferencia con las partes involucradas incluyendo al Ingeniero Coordinador de Soporte, a efecto de proporcionar el estatus y seguimiento puntual al reporte.

Significativo.- Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal y no existe una solución alterna (work around) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.

Moderado.- Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal pero existe una solución alterna (work around) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.

Sin impacto.- Cuando el problema que se presenta en la(s) herramienta(s) refiere a mejoras o funcionalidades que no corresponden con lo especificado en la documentación de la herramienta.

Consideraciones:

En caso de que el Instituto lo considere necesario, podrá solicitar una videoconferencia o conferencia hasta la solución del caso **Crítico**, para realizar el análisis del mismo en donde deben de estar técnico asociado al caso de soporte y personal del Instituto.

Posterior a la estabilización de la herramienta la Mesa de Servicios Tecnológicos realizará el monitoreo a la herramienta y comunicará en su caso los problemas presentados.

Para cada caso de soporte, el proveedor en conjunto con personal designado de la MST deberá coadyuvar a elaborar la documentación en los formatos oficiales definidos por el Instituto, dependiendo del tipo de solicitud de cambio que se requiera llevar a cabo en el ambiente productivo, conforme se menciona a continuación:



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Tipo de Cambio	Descripción	Documentación solicitada
Estándar	Son aquellos cambios, cuya naturaleza es repetitiva y se presentan de manera frecuente, por ello se debe contar con un Procedimiento de cambio cuyos protocolos estén previamente definidos y autorizados. Estos protocolos de cambio estándar deben ser cuidadosamente elaborados, pero una vez definidos permiten una gestión más rápida y eficiente de cambios menores o de bajo impacto en la DDT.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Trabajo Script de ejecución Documento de Evidencias de ejecución del cambio
Emergente	Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la Institución, debe encontrar una respuesta inmediata y deben ser atendidos por el GTACE	Cambio Emergente: <ul style="list-style-type: none"> Plan de Trabajo Solicitud de cambio Documento de Evidencias de ejecución del cambio
Normal	Todos aquellos que provengan de proyectos y/o que estén gestionados por la transición del servicio y que pueden, en consecuencia, ser evaluados por las sesiones GTAC, Sus impactos o comportamientos no son predecibles en su totalidad al ser "nuevos" para la DDT.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Cambio Plan de trabajo Documento de Evidencias de ejecución del cambio

El proveedor deberá registrar en su herramienta el caso y contestar a través de correo electrónico a la MST o al personal designado por el Administrador del contrato de acuerdo a los tiempos de atención estipulados en los Términos y Condiciones con la siguiente información:

- Número de incidente con el que se dará seguimiento al caso.
- En caso de que el Proveedor requiera información adicional, para realizar un análisis más a fondo, este deberá especificar ubicación de las bitácoras o logs requeridos, puntualmente, los pasos a ejecutar indicando nombre de los archivos, pantallas, etc., que solicite.
- Deberá documentar detalladamente las actividades realizadas en el día, las cuales deberán estar en la página web pública, asignada para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos.

El Proveedor deberá proporcionar el Soporte Técnico para productos BMC durante la vigencia del servicio, de acuerdo a la criticidad, tiempos de atención y resolución de problemas considerando los niveles de servicio, establecidos en el numeral 18 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del documento de Términos y Condiciones.

El soporte técnico (mantenimiento) se deberá otorgar a todos los productos BMC que solicite el Instituto (de los cuales cuenta con el Derecho de Uso a perpetuidad), durante la vigencia del servicio, para los ambientes QA y Producción en los centros de datos con los que cuenta el Instituto.

- El personal asignado para proporcionar los servicios de Soporte Técnico será el encargado de coordinar y coadyuvar con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos designada



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

para elaborar la memoria técnica correspondiente, así como, llevar a cabo, las configuraciones, adecuaciones, errores, instalación de parches, actualizaciones (por nombrar algunas) que se requieran para solventar las fallas o problemas reportados en sitio y/o remotamente, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año, deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán, las cuales deberán ser documentadas en el portal donde se encuentra registrado el reporte y se incluirán en el informe al Administrador del Contrato, independientemente de la severidad que se reporten, esto sin que genere un costo adicional para el Instituto. Todos los trabajos estarán supervisados por personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

- Asignar un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico, para el seguimiento de los casos de soporte abiertos, a fin de coordinar las actividades con apoyo del personal del Instituto, proporcionar estatus del caso de soporte, especificar las acciones realizadas, así como escalaciones en caso de ser necesario. Este Ingeniero Coordinador deberá estar en contacto con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán para casos Severidad 1 críticos, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año; lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.
- En caso de que el Instituto lo considere necesario, el Ingeniero Coordinador de Soporte estará asignado en sitio para casos de severidad crítica, en enlace con el equipo de Soporte Técnico para coordinar las acciones necesarias hasta solventar la falla o problema reportado, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán.
- El personal designado por el proveedor deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:
 - Personal de Soporte Técnico: Carrera Técnica, Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afin.
 - Ingeniero Coordinador de Soporte: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afin (título y cédula profesional), cursos, diplomados o certificaciones en la herramienta Remedy
- El proveedor deberá asignar Personal Técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, deberá mantener comunicación con el Ingeniero Coordinador de Soporte, para casos de severidad crítica y/o alta, indicando el plazo para su escalación hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad moderada o sin impacto, previo acuerdo con el Administrador del Contrato.
- A efecto de lo anterior, el proveedor deberá incluir en su propuesta técnico-económica, la matriz de escalamiento, así como incluir personal técnico del fabricante, conforme a lo descrito en los numerales 18 y 19 del documento Términos y Condiciones correspondiente, para la atención y solución de reportes relacionados con fallas y/o defectos.
- La severidad de los eventos reportados será asignada por el personal del Instituto, con base en la definición de severidad indicada en el presente apartado, una vez que el proveedor realice un análisis de la problemática reportada, el proveedor podrá proponer modificar la criticidad, lo anterior de mutuo acuerdo con el Instituto, este análisis no debe llevar más del tiempo de atención establecido en el documento de Términos y Condiciones.
- La matriz de escalamiento deberá contar con el personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas; el personal del primer nivel, cuando el Administrador del Contrato lo solicite, deberá estar en sitio, para casos de severidad crítica hasta solventar la falla o problema; el personal asignado de segundo, tercer nivel y cuarto nivel deberá estar en contacto con personal en sitio para cualquier escalamiento, hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad significativa,



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

- moderada o sin impacto; previo acuerdo con el personal designado por el Administrador del Contrato.
- La matriz deberá considerar el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico.
 - Una vez realizado el análisis, el proveedor presentará al Administrador del Contrato, un plan de trabajo con las actividades a ejecutar, así como el informe correspondiente que incluya al menos la siguiente información:
 - 1) Descripción breve del problema.
 - 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
 - 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
 - 4) Hipótesis
 - 5) Plan de acción
 - 6) Descripción de la solución y las actividades realizadas, especificando si el problema fue solucionado:
 - a) Con la actualización del producto
 - b) La liberación de un fix
 - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas o ajustes por parte del fabricante.

El proveedor se obliga a proporcionar el registro de la bitácora de trabajo con las acciones realizadas para solventar el caso en formato de hoja de cálculo.

- El proveedor adjudicado se obliga a proporcionar al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte, el cual deberá entregar dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para validar en la infraestructura y la correcta implementación bajo mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.
- Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización (Update) de alguno de los productos BMC, ésta tendrá que ser autorizada previamente por el Administrador del Contrato y el proveedor deberá proporcionar un plan de trabajo, así como el procedimiento a seguir para ejecutar las actividades de actualización e instalación de parches, indicando al menos: prerequisites, personal involucrado, riesgos e impacto y tiempo estimado tanto para el ambiente de QA, como de producción. Estas actividades (Updates e instalación de parches) deberán ser realizadas por personal experto del proveedor y supervisadas por el Ingeniero Coordinador de soporte.
- El proveedor deberá cumplir con los tiempos de atención y solución, establecidos en los numerales 18 y 19 del documento Términos y Condiciones correspondiente.
- En caso de que alguno de los productos BMC necesiten actualizarse por problemas de desempeño, fallas en el software o errores de programación, vulnerabilidades, así como casos de soporte, entre otros, se deberá registrar un control de cambios.
- El proveedor se obliga a documentar la solicitud de cambio, para que pueda ser sometido a autorización.
- El proveedor deberá de documentar el caso en su herramienta, para que el Instituto pueda consultar o genere cuando le sea necesario y conveniente un reporte de los casos de soporte, este reporte, debe ser configurable y se deberá poder exportar a un archivo en Excel y/o en formato pdf, el cual mostrará al menos la siguiente información:



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

- Número de caso.
- Fecha y hora de registro
- Fecha y hora de Atención
- Fecha y hora de resolución.
- Resumen y actividades realizadas para solventar el caso, incluyendo al menos:
 1. Descripción breve del problema.
 2. Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
 3. De ser posible la Hipótesis del problema
 4. Causa Raíz del problema
 5. Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:
 - Con la actualización del producto
 - La liberación de un fix
 - Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos objeto de esta contratación, el Ingeniero de Soporte validará con apoyo del equipo que el Administrador del contrato asigne la infraestructura y la correcta implementación bajo las mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.

El servicio de Soporte técnico debe incluir el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (Updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática, estos parches y/o actualizaciones se instalarán, través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, el proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

El proveedor deberá proporcionar además lo siguiente:

- Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
 - La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

- Página web pública para descarga de productos, parches y actualizaciones disponibles (updates) de los productos BMC para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- Página web para descarga de documentación referente a las licencias o productos BMC, bajo un esquema de 7 x 24 x 365.

El Soporte Técnico deberá otorgarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente, así como en caso necesarios para el derecho de uso para actualizaciones durante la vigencia del contrato.

A continuación, se relaciona los productos que se tienen instalados en la herramienta y requieren soporte técnico y en caso necesario, el derecho de uso para actualizaciones a los productos, a partir del día hábil siguiente de la notificación de Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Productos a renovar	Cantidad	Descripción
Remedy IT Service Management Suite	1	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Service Desk - gestión de incidentes y problemas • Change management - gestión de cambios y liberaciones • Asset and configuration management - gestión de activos de configuraciones • Service level management - gestión de niveles de servicio • Knowledge management - gestión de conocimiento • Atrium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	6	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	Permite el acceso al módulo de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - Floating User License Add-on	30	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nominado.
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245	Permite el acceso a los usuarios finales al Portal de Auto-Servicio para la solicitud de requerimientos, apertura de incidentes, promoción de cambios, consulta de base de conocimientos, monitoreo de acuerdos de niveles de servicio. Este licenciamiento está conformado por paquetes de 50 licencias de usuarios.
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	110	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	15	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Productos a renovar	Cantidad	Descripción
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	10	Otorga la licencia de uso para un coordinador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remedy. Permite, además una licencia de uso para la herramienta de desarrollo y workflow de BMC para la creación de una aplicación personalizada y especializada.
MyIT Digital Workplace	25	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

ii. **Servicios Profesionales bajo demanda**

Los Servicios Profesionales se medirán en Unidades de Soporte Especializado (USE) y corresponde a los trabajos realizados por los especialistas autorizados por el proveedor BMC, las cuales se podrán solicitar en un esquema bajo demanda de acuerdo a las necesidades del Instituto.

Las Unidades de Soporte Especializado (USE) son las horas que pueden ser utilizadas para la implementación, personalización, configuraciones, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de BMC. Por ejemplo: Integración de mesas de ayuda con externos, configuración de servicios, documentación de procesos, configuración de nuevas funcionalidades / personalizaciones de los productos y/o de la herramienta, etc.; Estos trabajos deberán estar alineados a los estándares del fabricante por lo que, el fabricante de la herramienta deberá validar cada trabajo realizado.

El proveedor deberá asignar un Arquitecto de Remedy certificado en los productos con los que cuenta el Instituto, un especialista en Bases de Datos (DBA) y un especialista en Sistema Operativo (SO) en sitio para realizar las validaciones de arquitectura, propuesta de solución, durante las pruebas que se realicen en los distintos ambientes de la herramienta (desarrollo, QA y/o Producción) para emitir las recomendaciones y su visto bueno sobre las soluciones, funcionalidades, personalizaciones o configuraciones nuevas; la asignación del Arquitecto de Remedy, DBA y especialista en SO debe ser solicitado de acuerdo al plan de trabajo y/o en el momento en que el Instituto lo demande. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

El proveedor debe incluir el Nombre, Currículum Vitae y presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del Arquitecto de Remedy, DBA y especialista en SO asignados.

El personal designado por el proveedor para este componente deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Personal para realizar Servicios Profesionales: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afin (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores practicas, cursos, diplomados o certificaciones en BMC Remedy
- Arquitecto: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afin (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores practicas, cursos, diplomados o certificaciones en BMC Remedy
- Administrador del proyecto: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afin (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores practicas, cursos, diplomados o certificaciones en BMC Remedy



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

El proceso para devengar los Servicios Profesionales será mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, conforme a dichos requerimientos, el proveedor desarrollará una propuesta de solución la cual deberá tener al menos la siguiente información:

- **Objetivo.** Se refiere a qué se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo con el entendimiento de los requerimientos.
- **Alcance.** Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto y las actividades que se incluyan como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica, documentos de diseño, minutas, formatos o normatividad vigente, planes de trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y el proveedor).
- **Tiempo de desarrollo del proyecto.** Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá la duración que sea acordada entre el proveedor y personal designado para ello.
- **Total de unidades.** Se refiere a la cantidad de USEs requeridas para el proyecto, el cual deberá ser propuesto por el proveedor y aprobado por el área responsable de la solicitud, personal el Administrador del Contrato y representarse en unidades de soporte especializado (USE).
- **El proveedor adjudicado, deberá presentar el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato en los primeros cinco días de la firma del SOW, con el cual se está basando para determinar el número de USEs que está proyectando; los métodos de estimación pueden ser: cosmic, juicio de experto a tres puntos, descomposición, entre otros. El método de estimación no se podrá cambiar durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá hacer una presentación del método seleccionado para entendimiento del Administrador del contrato, mismo que deberá aprobar esta presentación. El Administrador del Contrato indicará la fecha en la cual se deberá realizar dicha presentación.**

El proveedor deberá explicar cómo se aplica el método al menos para lo siguiente, se menciona de forma enunciativa mas no limitativa:

- **Actualización/Configuración de servicios en la MST**
 - Prioridad Alta, Media y Baja
 - Actualización/Configuración de flujos
 - Actualización/Configuración de Grupos de soporte
 - Actualización/Configuración de plantillas donde se genera el tipo de falla, plantillas del proceso, del servicio (AOTs, PDTs, y SRDs, por sus siglas en inglés).
 - Actualización/Configuración de plantillas de cambios
 - Actualización/Configuración de grupos de derechos
 - Actualización/Configuración de Niveles de Servicios
 - Actualización/Configuración de escalaciones
 - Actualización/Configuración de Flujos de Padres e hijos
- **Configuración de Nuevas Funcionalidades/personalizaciones (Desarrollos)**
 - Impacto Alto, Medio y Bajo
 - Construcción de Filtros, formularios, escalaciones, etc.
- **Actualización/Configuración de Integraciones con mesas de ayuda de terceros**
 - Prioridad Alta Media y Baja

Con base en esta propuesta de solución, el Administrador del Contrato aprobará el uso de Unidades de Soporte Especializado, previa firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Especializado” (SOW–Statement of Work por sus siglas en inglés) por el responsable del servicio solicitado; de acuerdo el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato. Con la solicitud del Administrador del Contrato, el proveedor iniciará la ejecución de las actividades correspondientes de acuerdo al plan de trabajo presentado en la propuesta de solución. Los servicios serán ejecutados en las instalaciones donde designe el Administrador del Contrato en la Ciudad de México.

Previo al inicio de las actividades de los servicios solicitados, el proveedor deberá entregar una “Orden de Trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work), donde se establecerá el alcance, el plan de trabajo y entregables que el Administrador del Contrato considere, de acuerdo a lo estipulado en el documento de Términos y Condiciones.

Si los entregables del SOW se solicitan mediante etapas o fases, el proveedor no podrá iniciar la siguiente etapa hasta que sea firmada por el responsable del servicio, toda la documentación que cierre la etapa anterior.

Posterior a la firma del SOW, el proveedor se obliga a presentar el plan de trabajo detallado de las actividades a realizar a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes.

Al finalizar las actividades establecidas en la Orden de Trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work), el proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato en las instalaciones donde se designe y al responsable de la solicitud (servicio), una memoria técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser además: Documento de análisis y diseño, minutas, formatos, Planes de Trabajo, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor y deberá ser autorizada por el primero.

Así mismo, al finalizar los Servicios Profesionales y en caso de que los entregables hayan sido realizados a entera satisfacción del Administrador del Contrato, el proveedor en conjunto con el Administrador del Contrato y el responsable de la solicitud (servicio), elaborará un documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) que avale la entrega del proveedor al Administrador del Contrato de los entregables establecidos. Dichos documentos deberán ser aprobados y firmados por el responsable de la solicitud (servicio), el Administrador del Contrato y el representante legal de la empresa o en su caso. Este documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) deberá realizarse en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

El Acta entrega-recepción se deberá elaborar a la entrega del componente descrito en el presente numeral, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de acuerdo a las “Ordenes de trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work) entregadas o por fases del proyecto.

El Acta de entrega-recepción deberá contener las Unidades de Soporte Especializado (USE), utilizadas conforme a los entregables descritos en la “Orden de Trabajo para Soporte Especializado” (SOW – Statement of Work por sus siglas en inglés). El proveedor deberá entregar, toda la documentación solicitada en el presente Anexo Técnico en los formatos provistos por el Administrador del Contrato.

Los Servicios Profesionales serán solicitados de acuerdo a las necesidades del Instituto (bajo demanda).



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

8. Cronograma de actividades

Componente	2023					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Soporte Técnico	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)
Servicios Profesionales	Análisis y definición de Necesidades	Análisis, definición y diseño de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Se determinan en el numeral 19 del documento de Términos y Condiciones

10. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica

No Aplica

11. Restricciones e interfaces con otros elementos

No Aplica

12. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

El proveedor deberá contar con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para lo cual deberá presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los Términos y Condiciones correspondientes.

13. Folletos y Manuales

El proveedor deberá integrar a su propuesta en formato electrónico, los folletos y/o manuales de instalación y configuración de los productos que el Instituto tiene operando en su base instalada.

Adicionalmente, el proveedor deberá entregar la documentación correspondiente a la descripción, características y uso de cada producto indicado en el numeral 4 del presente documento, así como a la correcta asignación de permisos/licencias.

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

Constancias que acrediten los conocimientos/certificaciones y experiencia requerida del personal referido en los Términos y Condiciones y en el presente documento.

15. Pruebas

No se requieren pruebas



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

En proveedor deberá asignar a un Administrador de Proyecto, el cual deberá dar seguimiento a las actividades definidas en el plan de trabajo detallado al Administrador del Contrato y al responsable del servicio, el estado y avance del proyecto. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

- Este Administrador de Proyectos deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afin (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores practicas, cursos, diplomados o certificaciones en BMC Remedy

En todos los casos, los trabajos se realizarán inicialmente en el ambiente de desarrollo o QA y/o centro de datos que indique el administrador del contrato, incluyendo todas las pruebas necesarias previo a la liberación en el ambiente productivo; en el plan de trabajo detallado el proveedor deberá incluir el procedimiento de roll back en caso de aplicar; las actividades deberán ser verificables en cualquier momento. El proveedor deberá entregar por escrito la garantía de los trabajos realizados como parte de los Servicios profesionales, mismos que deberán realizarse y ser liberados conforme a los estándares y mejores prácticas en lo que a la materia corresponda, así como indicar que se llevaron a cabo las pruebas y validaciones necesarias para garantizar que los trabajos no tendrán impacto en el ambiente productivo.

El presente proceso consider una cantidad mínima estimada de 1,000 USES y un máximo de 3,500 USES como máximo.

b. No funcionales

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones.

5. Especificaciones técnicas

Se describen en el numeral 4 Requerimientos Técnicos.

6. Perfil del Proveedor

- Las instalaciones del proveedor deberán estar en México y deberá de ser socio (partner) de la empresa BMC, por lo que deberá aparecer en la pantalla que se muestra al aplicar el filtro de country: México desde la siguiente URL <https://www.bmc.com/partners/solution-providers.html>.
- El proveedor deberá contar con el aval por parte del fabricante de los productos BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Por lo anterior, el proveedor deberá presentar el documento que lo acredite como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.

7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023



16. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Juan Ramón García Padilla	Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos		05/06/2023

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Lic. Carlos Iván Salinas Cruz	Titular Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios		05/06/2023

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Lic. Arturo Ramos Ballado	Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico		06/06/2023

SIN TEXTO



1. Objetivo del documento

Elaborar el documento que contenga los Términos y Condiciones que deberán cumplirse con motivo de la adquisición, arrendamiento o servicio de TIC y SI que se pretenda contratar.

2. Vigencia del contrato

La vigencia del Contrato para el “**Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales**”, para el ejercicio 2023 será a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

3. Vigencia del servicio

El soporte técnico para el “**Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales**”, para el ejercicio 2023 iniciará a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

4. Plazo / Programa de Entregas

La entrega de los servicios se realizará en las instalaciones en que se encuentre ubicada la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, en la Ciudad de México.

El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 09:00 a las 20:00 horas (con excepción del soporte técnico).

En caso de contingencia, podrá solicitarse la entrega de los servicios indicados en el Anexo Técnico y el presente documento en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales del IMSS, ubicadas en la Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 en la Ciudad de México.

El Proveedor deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico para la realización de cualquier entregable.

5. Criterios de Evaluación de proposiciones

La evaluación de proposiciones se realizará bajo el criterio de Puntos y Porcentajes.

La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada como solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos **45** puntos de los **60** puntos máximos posibles que se pueden obtener en su evaluación.

Los licitantes deberán considerar los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada como solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos **45** puntos de los **60** puntos máximos posibles que se pueden obtener en su evaluación.

Los licitantes deberán considerar los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023



Número	Rubros	Puntos Máximos Posibles
1	Capacidad del Licitante	18.0
2	Experiencia y especialidad del Licitante	18.0
3	Propuesta de Trabajo	12.0
4	Cumplimiento de Contratos	12.0
TOTAL:		60.0

1. Capacidad del Licitante (18.00 puntos máximos).

Rubro 1	Puntos
Capacidad del Licitante	
Consiste en los recursos con que cuente el licitante para la prestación de los servicios materia de la presente convocatoria, tales como: recursos humanos técnicamente aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere el licitante para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la convocante; así como cualquier otro aspecto indispensable para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas en el contrato.	
Experiencia	
<ul style="list-style-type: none">• Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que cuenta con:<ul style="list-style-type: none">○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar actividades de Administración de Proyectos.○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar actividades de Coordinación de Soporte Técnico solicitadas.○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar soporte técnico (mantenimiento en la herramienta institucional de la Mesa de Servicios Tecnológicos) a los servicios similares a contratar.○ Al menos 2 (dos) personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tengan al menos un año de experiencia en realizar los Servicios profesionales solicitados.○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; las cuales tengan al menos un año de experiencia en ser Arquitecto de Soluciones• Los licitantes deberán presentar el currículum vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afin, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del Administrador de Proyectos designado; las constancias que acrediten los conocimientos/certificaciones y experiencia requerida, así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social.• Los licitantes deberán presentar el currículum vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afin, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del Ingeniero Coordinador de Soporte designado; las constancias que acrediten los conocimientos/certificaciones y experiencia requerida, así como así como	2.1



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023



Rubro 1	Puntos
<p>comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los licitantes deberán presentar los currículums vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afin, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del personal designado para otorgar el Soporte Técnico y Servicios Profesionales; los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social.• Los licitantes deberán presentar los currículums vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afin, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del personal designado para otorgar el perfil de Arquitecto de soluciones de la herramienta Remedy; los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.35 puntos por cada una de las personas que cumplan con los años de experiencia solicitados, por lo que en caso de presentar la documentación comprobatoria para las 6 personas solicitadas, se dará la mayor puntuación, la cual corresponde a 2.1.</p> <p>En caso de que el licitante compruebe menos tiempo de experiencia a la solicitada, solo se otorgarán 0.17 puntos por cada una de las personas (cantidad de años de experiencia); es decir, que comprueben menos de un año de experiencia.</p> <p>En caso de no presentar documentación alguna, se otorgarán 0 puntos.</p> <p>De esta manera, la puntuación a otorgar en este rubro quedará de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none">• 0.35 puntos por cada persona que compruebe el tiempo de experiencia requerido (1 año o más)• 0.17 puntos por cada persona que no compruebe el tiempo de experiencia requerido (menos de un año)• 0 puntos por cada persona de la cual no se presente documentación comprobatoria	
Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales	
<p>El licitante deberá comprobar que el personal solicitado, cuenta con cédula profesional en carreras afines a Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p> <p>Nota: Por cada persona de las designadas en los puntos anteriores que acredite que cuenta con cédula profesional de al menos nivel licenciatura, se le otorgarán 0.7 puntos llegando a un máximo de 4.2 puntos; en caso de no acreditar el presente requisito para ninguna de las personas, se otorgarán 0 puntos.</p>	4.2
Dominio de la herramienta	



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Rubro 1	Puntos
<p>Manifestación escrita, firmada por el representante legal del licitante, en la que indique que el personal que proporcionará el Soporte Técnico cuenta con certificado vigente en ITIL, al menos en el nivel Básico. El licitante deberá presentar copia simple de dicha certificación.</p> <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.9 puntos por la acreditación del personal designado para otorgar el Soporte Técnico. Quien no presente la documentación solicitada obtendrá 0 puntos. El personal deberá ser el mismo que los presentados en el presente rubro.</p>	0.9
Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento	
<p><u>Capacidad de Equipamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none">Escrito donde el representante legal de la empresa licitante manifieste la cantidad de equipos y tecnología que tienen para atender en cuestión de soporte y de servicios especializados en productos BMC descritos en el Anexo Técnico y los presentes Términos y Condiciones.Complementando el documento con evidencias fotográficas del equipamiento con que cuenta la empresa licitante. <p>Nota: Se otorgarán los 7.2 a quien entregue el documento solicitado en este rubro.</p> <p>En caso de no presentar documentación alguna, se otorgarán 0 puntos.</p>	7.2
<p><u>Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</u></p> <p>Se otorgará puntaje al licitante que cuente cuando menos con el 5% de la totalidad de su plantilla de empleados con discapacidad, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con la siguiente documentación:</p> <p>Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad, expedidos por alguna institución del sector salud federal y cédula de determinación y comprobación de pago al IMSS correspondiente al mes de enero de 2023.</p> <p>Nota: Se asignará la mayor puntuación que corresponde a 1.2 puntos, al licitante o los licitantes que acrediten tener el mayor número de trabajadores discapacitados en los términos señalados en el presente rubro. A partir del o los licitantes que hubieren obtenido mayor puntuación, se distribuirá, de manera proporcional la puntuación o unidades porcentuales a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres.</p>	1.2
<p><u>Participación de MIPYME</u></p> <p>Se otorgará puntaje a la MIPYME participante que tenga alguna innovación tecnológica relacionada con alguno de los bienes o servicios que sean proporcionados con motivo del cumplimiento de las obligaciones contractuales para lo cual se presentará el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none">Constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.	1.2



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Rubro 1	Puntos
Nota: Si el licitante presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 1.2 de puntos. Si el licitante no presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 0 puntos.	
<u>Certificación de políticas y prácticas de igualdad de género.</u> Se otorgarán puntos a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto. En su caso, el licitante deberá presentar copia del certificado emitido por las autoridades de haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género. De no encontrarse la Licitante en el presente caso, no será necesario entregar carta o documento alguno.	1.2

Total de Puntos Posibles por este rubro:

18

2. Experiencia y especialidad del Licitante (18.00 puntos máximos).

Rubro 2	Puntos
Experiencia y especialidad del Licitante	
El licitante deberá entregar copia simple de los contratos donde sustenta la experiencia que tiene para el desarrollo y soporte de la herramienta de BMC Remedy. Al licitante que demuestre su experiencia al estar constituido desde al menos hace un año con el giro de proveeduría en servicios similares, se le otorgarán 9 puntos; quien no demuestre el giro de proveeduría en servicios similares obtendrá 0 puntos.	9.0
El licitante deberá entregar copia simple de los contratos en donde compruebe que ha proporcionado servicios similares. Nota: Al licitante que demuestre su especialidad entregando dos contratos correspondientes de al menos un (1) año proporcionando servicios similares, se le otorgarán 9 puntos; al licitante que entregue un contrato de menos de un (1) año proporcionando servicios similares, se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente información alguna, obtendrá 0 puntos.	9.0

Total de Puntos Posibles por este rubro:

18

3. Propuesta de Trabajo (12.00 puntos máximos).

Rubro 3	Puntos
Propuesta de Trabajo	
a) Metodología El licitante se obliga a proporcionar al Instituto una metodología donde se describa el mecanismo para la atención, solución, control, seguimiento de los casos de soporte, considerando la manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente:	4.0



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Rubro 3	Puntos
<p>1. Las fallas o problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico.</p> <p>2. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año).</p> <p>a) Las fallas o problemas detectados se reportarán principalmente a través de la Página web pública, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos</p> <p>En caso de contingencia se podrá utilizar alguno de los siguientes medios:</p> <p>b) Correo Electrónico</p> <p>c) Número 800</p> <p>3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente:</p> <p>a) Tipo de falla</p> <p>b) Ambiente y Módulo en él que se presentó la falla</p> <p>c) Descripción de la falla</p> <p>d) Evidencia que el Instituto considere necesaria.</p> <p>e) severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja)</p> <p>El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:</p> <p>1. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;</p> <p>2. Vía Web: El proveedor deberá contar con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados al proveedor.</p> <p>3. Vía Correo electrónico: El proveedor deberá proporcionar un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>4. Vía telefónica: Mediante el número 800, EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>5. Vía Web: a través de la URL asignada por el proveedor, el Instituto realizará la descarga de actualizaciones (updates) y parches de los productos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue la metodología se le otorgarán 4 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada obtendrá 2.0 puntos. Quien no presente la información solicitada obtendrá 0 puntos.</p>	
<p>b) Plan de Trabajo</p> <p>El licitante se obliga a proporcionar al Instituto un Plan de Trabajo en el cual proponga el uso de los recursos de que dispone para prestar el servicio, cuándo y cómo llevará a cabo las actividades o tareas que implica el mismo, el o los procedimientos para llevar a la práctica las actividades o habilidades conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones previstas en el presente procedimiento.</p>	4.0



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Rubro 3	Puntos
Nota: Al licitante que entregue el plan de trabajo se le otorgarán 4 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada obtendrá 2.0 puntos. Quien no presente la información solicitada tendrá 0 puntos.	
c) Organización/Organigrama El licitante deberá proporcionar al Instituto una matriz con los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de casos de soporte, indicando nombres, cargos y roles de los responsables para cada nivel, teléfonos de oficina, correo electrónico y teléfono móvil. Nota: Al licitante que entregue el organigrama se le otorgarán 4 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada (omita nombres, cargos de responsables y/o datos de contacto), obtendrá 2.0 puntos. Quien no presente el organigrama solicitado tendrá 0 puntos.	4.0

Total de Puntos Posibles por este rubro:

12.0

4. Cumplimiento de Contrato

Rubro 4	Puntos
Cumplimiento de contratos	
El licitante deberá presentar cartas de satisfacción firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, de los contratos presentados en el rubro de experiencia y especialidad donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos. Nota: Al licitante que entregue al menos dos cartas de satisfacción y la liberación de las pólizas de cumplimiento se le otorgarán 12 puntos; al licitante que entregue una carta de satisfacción y la liberación de la póliza de cumplimiento se le otorgarán 6 puntos. Quien no presente ninguna información tendrá 0 puntos.	12.0

Total de Puntos Posibles por este rubro:

12.0

La propuesta técnica deberá contemplar los requisitos, condiciones y especificaciones técnicas establecidas en los Anexo 1 "Anexo Técnico" y Anexo 2 "Términos y Condiciones."

6. Abastecimiento simultáneo

Será una sola fuente de abasto.

7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones

No Aplica

8. Folletos, catálogos, fotografías y manuales

El proveedor deberá integrar a su propuesta en formato electrónico, los folletos y/o manuales de instalación y configuración de los productos que el Instituto tiene operando en su base instalada.

9. Visitas a instalaciones

No se requieren visitas a instalaciones.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

10. Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 y 53 bis de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 1.0% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

Numeral 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto cita "La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

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

Dónde:

%d = Porcentaje determinado en la convocatoria, invitación, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

Pca = Pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso

vspa = Valor de los servicios prestados con atraso (monto total de la factura correspondiente al servicio), sin IVA,

Las penas convencionales deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad, toda vez que si una parte de la obligación fue cumplida, la pena no puede ser aplicada a la totalidad del monto contratado.

El proveedor acreditará al Instituto el importe relativo a la pena convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la LAASSP, no se aceptará la estipulación de Penas Convencionales, ni intereses moratorios a cargo del Instituto.

Se aplicarán penas convencionales por el atraso en la entrega de los requerimientos técnicos solicitados en el Anexo Técnico, como se muestra en la siguiente tabla:

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none">Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2023.Carta en papel membretado del fabricante "BMC Software	Dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio	Por cada día natural de atraso en la entrega	1.0% Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<p>Distribution de México, S.A. de C.V." con firma autógrafa y digital por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), la carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta.</p> <ul style="list-style-type: none">• Carta en la que indique nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.• Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español.• Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.• Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se indique la Matriz de			



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<p>Escalamiento del personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, conforme lo indicado en el numeral 19</p> <ul style="list-style-type: none">• Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores y defectos de los productos; conforme lo indicado en el numeral 17.1.• Procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte• Folletos y Manuales indicados en el numeral 13 del Anexo Técnico			
Servicios profesionales	Memoria técnica sobre los trabajos realizados y entregables definidos en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW)	Conforme la fecha final de entrega establecida en el Plan de Trabajo detallado	Por cada día hábil de atraso en la entrega establecida en Plan de Trabajo detallado	1.0% sobre el total de la facturación los Servicios profesionales establecido en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW)

11. Deduciones

El proveedor acreditará al Instituto el importe relativo a la deductiva a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento. Se aplicarán deducciones al incumplir con los tiempos estipulados.

El procedimiento a seguir para el caso de deductivas será el siguiente:

- El Administrador del Contrato calculará el monto a deducir del importe pagado al proveedor.
- El área referida anteriormente dará a conocer por escrito al proveedor el importe que deberá ingresar al Instituto.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

- El proveedor tendrá la oportunidad de llevar a cabo en conjunto con el Instituto, la conciliación de las deductivas que hayan resultado.

Se aplicarán deducciones para el soporte técnico (esquema para la atención y resolución de fallas y defectos) relacionado con el “Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales”, para el ejercicio 2023, como se muestra a continuación:

NOTA.- La aplicación de deductivas se efectuará conforme a la siguiente tabla:

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
Soporte Técnico	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none">Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en máximo 30 min, después de la respuesta de atención.Proporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte.La solución no deberá exceder de 5 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso	Por cada hora o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente
	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 2 – Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none">Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 1hr, después de la respuesta de atención.Proporcionar estatus diariamente (2 veces al día) del caso de soporte.La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso	Por cada 2 horas o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0% Sobre el monto total de la factura Soporte Técnico correspondiente



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
	Incidencias para ambientes de QA, y producción con severidad: 3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus diariamente (1 vez al día) del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso 	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente
	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 4 – Baja	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso 	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente
	Reporte mensual de las incidencias levantadas por motivos de fallas y/o defectos (en formato .xls o .xlsx), así como las órdenes de	En máximo 3 días hábiles posteriores al mes vencido	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
	servicio que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior (impreso y en el formato que solicite el Instituto).				
Servicios profesionales	Plan de trabajo detallado	5 días hábiles posteriores a la firma del SOW.	NA	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Entregables del Componente indicados en el numeral 17.1	Fecha final de entrega establecida en el "Plan de Trabajo"	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega de los Entregables del Componente	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Incidencias en el ambiente de producción derivadas de configuraciones deficientes	72 horas naturales para resolver la incidencia reportada una vez que se determine que el origen de la incidencia fue la configuración realizada como parte del servicio profesional	N/A	Por cada hora natural de atraso en la atención de la incidencia	1.0% sobre el total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Servicio profesional deficiente	Al vencer el tiempo definido para la validación del servicio profesional establecido en el "Plan de Trabajo"	N/A	Por cada día hábil de atraso en la corrección de los entregables con defecto o deficientes	2.0% sobre el total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el
ejercicio 2023



El Proveedor en conjunto con el Instituto deberá realizar dentro de los primeros 20 días hábiles a partir del inicio del servicio, documento denominado "Proceso de Deductivas", el cuál contendrá los siguientes rubros:

- > **Descripción:** Este rubro proporciona la descripción del objetivo de los niveles de servicio para la atención de incidencias, sobre el servicio relacionado, es decir, lo que se busca obtener a través del establecimiento del mismo.
- > **Estándar de realización:** Describe la forma en que el Proveedor llevará a cabo el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.
- > **Alcance:** Identifica los elementos del servicio sujetos a la aplicación de los niveles de servicio de las incidencias.
- > **Limitaciones:** Describe situaciones que no forman parte de la responsabilidad del proveedor, para el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.
- > **Evidencia:** Describe los elementos a través de los cuales se medirá el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias. Se presentará en caso de que se requiera alguna aclaración.
- > **Fórmula de cálculo:** Describe el mecanismo a través del cual se evaluará el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.
- > **Entregables:** Describe la documentación/recursos resultado de la aplicación de los niveles de servicio de las incidencias.
- > **Horario de servicio:** Describe el periodo de tiempo en el cual se otorga el servicio para la atención de las incidencias.
- > **Deductivas:** Describe el criterio y monto el cual se aplicará en caso de incumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.

12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos en la calidad de los servicios

El Proveedor se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra y, en su caso, los insumos que esté obligado a proporcionar, respecto de los servicios y solución ofertada objeto del presente documento; lo anterior, considerando la naturaleza de los servicios.

El proveedor deberá presentar en su propuesta, la documentación para garantizar el soporte del fabricante involucrado en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos en este documento, para lo cual deberá acreditar mediante contrato, orden de servicio o cualquier otro instrumento vigente, que cuenta con el soporte y mantenimiento. Adicionalmente deberá demostrar que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato que resulte.

Para acreditar lo anterior, el licitante adjudicado deberá presentar Carta en papel membretado del fabricante "BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V." con firma autógrafa y digital por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción). la carta



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta.

13. Garantías

El proveedor, se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento, inciso j del numeral 4.24.4 y 5.5.5 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente Contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el Contrato, el Proveedor se compromete a entregar, **dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato** la garantía, de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto máximo por el que se adjudica el Contrato, a favor del Instituto.

La garantía deberá presentarse dentro de los términos establecidos en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

"La garantía de cumplimiento del Contrato deberá presentarse en el plazo o fecha previstos en la convocatoria de Contratación; en su defecto, a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del Contrato, salvo que la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo y, la correspondiente al anticipo se presentará previamente a la entrega de éste, a más tardar en la fecha establecida en el Contrato."

La vigencia de la Garantía iniciará a partir a partir del día hábil siguiente de la notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre del 2023 y el Proveedor demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

En cualquier momento, el IMSS podrá hacer válida la Póliza de Garantía del Contrato en caso de que el Proveedor no cumpla con los tiempos y plazos de entrega establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Cuando la forma de garantía sea mediante fianza, se observará lo siguiente:

- I. La póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, las siguientes previsiones:
 - a. Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
 - b. Que, para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
 - c. Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
 - d. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida. Tratándose de dependencias, el procedimiento de ejecución será el previsto en el artículo 95 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 95 Bis de dicha Ley;



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

- II. En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al proveedor para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza;
- III. Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo del proveedor y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, las dependencias y entidades deberán cancelar la fianza respectiva,
- IV. Cuando se requiera hacer efectivas las fianzas, las dependencias deberán remitir a la Tesorería de la Federación, dentro del plazo a que hace referencia el artículo 143 del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la fianza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, de conformidad a la normatividad aplicable a Favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a cargo de Terceros; tratándose de entidades la solicitud se remitirá al área correspondiente de la propia entidad.

Las modificaciones a las fianzas deberán formalizarse con la participación que corresponda a la afianzadora, en términos de las disposiciones aplicables.

La garantía permanecerá vigente a partir de la fecha en que se firme el Contrato respectivo, y hasta que concluya la vigencia del mismo y se cumplan plenamente todas y cada una de las obligaciones del Contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de las partes y hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente. Asimismo, la garantía será divisible en caso de presentarse algún incumplimiento.

13.1. Devolución de Garantías

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del Contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por escrito en papel membretado por proveedor, a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de garantía correspondiente, dicha autorización se entregará al Proveedor, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente Contrato.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del Contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones
Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el
ejercicio 2023



13.2. Ejecución de la garantía

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.
- Se rescinda administrativamente el Contrato.
- La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las Penas Convencionales y Deductivas que procedan y de la rescisión administrativa del Contrato. Por lo anterior, se considerará lo dispuesto en el artículo 95 segundo párrafo del RLAASSP.
- Las demás de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento del Contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas

14. Forma de Pago

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, quien recibirá cada uno de los componentes del "Servicio" y será responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en el Instituto.

Para proceder a la liberación de pago, el Administrador del Contrato procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago al proveedor será la estipulada en el contrato y quedará sujeta a las condiciones que se establezca en el mismo; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

Para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Soporte Técnico, Servicios Profesionales, el proveedor deberá entregar original del Acta entrega-recepción (firmada por el Administrador del contrato y el representante legal de la empresa) correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales penas convencionales aplicables y deducciones.

El pago para el Soporte Técnico se realizará en 2 pagos iguales, durante el tercer trimestre del año, correspondientes a cada componente, lo cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales Penas Convencionales aplicables y Deducciones.

El pago para los Servicios Profesionales se podrá realizar en pagos progresivos conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases definidas en cada "Orden de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work); se pagará una vez que se haya dado por cumplido o entregado con visto bueno por parte del Administrador del Contrato cada componente o fase de los Servicios profesionales del servicio y presentadas las facturas. El proveedor entregará el soporte documental que muestre la entrega o ejecución de los trabajos solicitados.

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos mediante transferencia de fondos en la cuenta bancaria que el proveedor indique.

El proveedor deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, situada en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, PB, Col. San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, en días y horas hábiles, los siguientes documentos:



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

- Original y copia de la factura que expida el proveedor a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, y R.F.C. IMS-421231-I45; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de Contrato que ampara dichos servicios, documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción del Instituto.

En caso de que el proveedor, presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte del Instituto dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará, debiendo presentar:

- Original y Copia del Contrato suscrito con el Instituto.
- Nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.

a) Impuestos y Derechos.

Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio serán pagados por el Proveedor conforme a la legislación aplicable en la materia.

El Proveedor deberá facturar los conceptos descritos en la partida de la propuesta económica, para ello debe presentar lo siguiente: factura mensual, acta donde se conste que entregó los servicios y en su caso las Notas de Crédito por concepto de penas convencionales y/o deducciones a que se haga acreedor, en la Coordinación de Servicios Administrativos.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema de Transferencia Electrónica Interbancaria que el IMSS tiene en operación, a menos que el Proveedor acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello, para lo cual se insertará lo siguiente:

"El Proveedor acepta que el IMSS le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, para tal efecto proporciona la cuenta número _____ CLABE _____ del Banco _____ Sucursal _____ a nombre de (el Proveedor)".

El pago se depositará vía transferencia electrónica interbancaria en la fecha programada de pago, si la cuenta bancaria del Proveedor está contratada con BANAMEX, HSBC, BANORTE, SANTANDER o SCOTIABANK, si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados, el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo el día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el CECOBAN. El Instituto sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

15. Otorgamiento de Anticipo

No Aplica

16. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados

El Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor deberá generar el acta de entrega-recepción conforme a los entregables de las especificaciones técnicas del Anexo Técnico y del presente documento.



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

17. Objetivo del Proyecto

Contar con el “Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales”, para el ejercicio 2023” que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus usuarios, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

18. Servicios Requeridos

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta Institucional y servicios profesionales, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de productos, para atender las necesidades del Instituto, el proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

18.1. Soporte Técnico

El soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para los ambientes de QA y Producción.

Entregables del Componente:

- 1) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2023, dicha carta deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 2) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**

La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta.

- 3) Carta en la que indique el nombre de la **solución tecnológica** y la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles** posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 4) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año,



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el
ejercicio 2023

que atiendan las llamadas en idioma español. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**

- 5) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
 - 6) El proveedor deberá informar al Instituto, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal del Proveedor adjudicado, los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares, e incluir dentro del tercer nivel y cuarto nivel personal técnico del fabricante, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo
 - 7) Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, defectos de los productos, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, en caso de requerirse derivado de eventos críticos donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 anteriores. La carta deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
 - 8) El proveedor entregará de manera mensual durante la vigencia del contrato, un reporte de estatus de las actividades relacionadas con el soporte técnico, en el formato oficial del Instituto dentro de los 3 primeros días hábiles posteriores al mes anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados, conteniendo al menos lo siguiente:
 - Número de incidencia o ID de caso.
 - Resumen.
 - Criticidad/Prioridad.
 - Fecha de la incidencia.
 - Hora de registro de incidencia.
 - Estatus de la incidencia (registrada, asignada, en proceso, resuelta, cerrada).
 - Fecha y hora de registro de primer contacto para buscar solución de la incidencia.
 - Ambiente (producción, QA, desarrollo).
 - Nombre del personal del proveedor asignado para la atención del incidente.
 - Causa Raíz del problema
- Reporte mensual de estatus de todas las incidencias reportadas por el Instituto en el periodo establecido durante la vigencia del contrato en formato Excel; así como actividades ejecutadas asociadas al control de cambios.
 - Órdenes de Servicio impresas y en el formato que propocione e indique el Instituto, que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados.
 - Informe correspondiente que incluya al menos la siguiente información:
 - 1) Descripción breve del problema.
 - 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
 - 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

- 4) Hipótesis
- 5) Plan de acción
- 6) Descripción de la solución y las actividades realizadas, especificando si el problema fue solucionado:
 - a) Con la actualización del producto
 - b) La liberación de un fix
 - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas o ajustes recomendados por el fabricante.

Este servicio de Soporte técnico debe incluir el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática. Estos parches y/o actualizaciones se instalarán, través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, el proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

El Soporte Técnico antes descrito deberá otorgarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente durante la vigencia del contrato.

Para avalar la entrega del Soporte Técnico, se deberá elaborar el Acta entrega-recepción a la entrega del componente de Soporte Técnico con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de dichos componentes.

18.2. Servicios Profesionales Bajo Demanda

Atender bajo demanda las necesidades de los Servicios profesionales a través de Unidades de Soporte Especializado (USEs) el cual será prestado por personal experto en las herramientas BMC; los trabajos que resulten de dicho soporte deberán ser avalados por BMC con la finalidad de contar con la garantía de compatibilidad, integración y buen funcionamiento de los productos BMC.

Entregables del Componente:

- 1) Memoria Técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser además: Documento de análisis y diseño, minutas, Plan de Trabajo detallado de las actividades a realizar, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario, el estado y avance del proyecto, entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor y deberá ser autorizada por el primero, dichos documentos se deberán entregar en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, conforme la fecha final de entrega establecida en el "Plan de Trabajo"



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023



19. Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte

El proveedor deberá integrar a su proposición carta membretada y firmada por el representante legal, con los niveles de escalación que el Instituto recibirá para la atención del Soporte Técnico.

20. Niveles de servicio

Tiempo de Respuesta		
Nivel de Severidad	Tiempo de Atención	Nivel de servicio
1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none">Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte TécnicoProporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte.La solución no deberá exceder de 5 días hábiles; en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
2 – Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none">Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico.Proporcionar estatus diariamente del caso de soporteLa solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none">Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico.Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte.La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
4 – Sin impacto	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none">Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte.Proporcionar estatus semanalmente del caso de soporte.La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso

21. Entregables

El proveedor deberá integrar en su propuesta una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal, dirigido al Administrador del Contrato, donde se comprometa a cumplir durante la vigencia del Contrato con los entregables referidos en el Anexo Técnico y en el presente documento. El proveedor deberá cumplir con los formatos provistos por el Instituto.

22. Condiciones de aceptación

El proveedor deberá integrar en su proposición una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal en la cual manifieste que el Instituto obtendrá los servicios solicitados conforme el Anexo Técnico y el presente documento.

Como se establece en el presente documento, el Administrador del contrato será el servidor público responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el contrato que para tal efecto se celebre.



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023

El Administrador del Contrato o el Servidor Público que para tal efecto se haya designado, será responsable de la elaboración, revisión, supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo del proveedor, así como de la ejecución, validación, técnica y administrativa de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por el proveedor cumplieron en tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto.

23. Administrador del contrato

Administrador del Contrato y Responsable Técnico; Los servicios a cargo del proveedor estarán bajo la administración del Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.

Los servicios a cargo del proveedor estarán bajo Vigilancia de los Responsables Técnicos en este caso de los Titulares de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicio y División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

24. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

- Las instalaciones del proveedor deberán estar en México y deberá de ser socio (partner) de la empresa BMC, por lo que deberá aparecer en la pantalla que se muestra al aplicar el filtro de country: México desde la siguiente URL <https://www.bmc.com/partners/solution-providers.html>.
- El proveedor deberá contar con el aval por parte del fabricante de los productos BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Por lo anterior, el proveedor deberá adjuntar en su propuesta, el documento que lo acredite como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- El proveedor deberá contar con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para lo cual deberá presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los Términos y Condiciones correspondientes.

25. Soporte a fallas

El proveedor deberá atender durante la vigencia de los servicios, cualquier incidente que se presente sobre el servicio solicitado. Lo anterior, conforme a lo establecido en el Numeral 4 del Anexo Técnico y en el presente documento.

26. Modalidad de la contratación:

26.1. Tipo de contrato.

Conforme al Artículo 47 de la LAASSP, se celebrará un contrato abierto para el Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023, conforme al presupuesto autorizado.

26.2. Tipo de abastecimiento.

Se requiere una sola fuente de abastecimiento, por lo que el contrato será adjudicado a un licitante. Asimismo, la adjudicación del presente procedimiento de contratación se llevará a cabo mediante partida Única.



27. Confidencialidad

El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad a **los 10 días hábiles siguiente de la notificación del fallo**, firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará para el **“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales”**, para el ejercicio 2023.

La carta bajo protesta de decir verdad deberá ir firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por el Instituto, y deberá ser entregada a los diez días hábiles posteriores al inicio del servicio.

Asimismo, en dicha carta el proveedor deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha del fallo y aquella que desarrolle derivado del presente proyecto será propiedad intelectual y exclusiva del Instituto y no podrá ser utilizada por el Proveedor para otros fines. De manera enunciativa más no limitativa, la información sujeta al acuerdo de confidencialidad será: la base de conocimiento de los servicios que se encuentran operando en la MST, así como la información y configuración que se encuentra en las herramientas Remedy IT Service Management Suite y aplicaciones de ambas herramientas que sean propiedad del Instituto, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo.

28. Propiedad intelectual

El Proveedor se obliga durante la vigencia del Contrato a liberar al 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 otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional, para lo cual deberá entregar dentro de los **10 días a partir del inicio del servicio**, carta firmada por el representante legal de la empresa.

29. Propuesta económica

El proveedor deberá integrar su propuesta económica con base al formato de cotización que acompaña al presente documento.



30. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Juan Ramón García Padilla	Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos		05/06/2023

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Lic. Carlos Iván Salinas Cruz	Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios		05/06/2023

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Lic. Arturo Ramos Ballado	Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico		06/06/2023

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
019N14523-001

ANEXO 3 (TRES)

“PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE “EL PROVEEDOR” Y ACTA DE FALLO”

SIN TEXTO

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Propuesta Técnica

Este documento contiene el detalle de los requerimientos y las especificaciones técnicas y de calidad, que se otorgarán en el Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023. El objetivo de este documento es detallar el alcance de este servicio.

Quitze cuenta con 23 años de experiencia brindando servicios de consultoría, soporte de soluciones, entrenamiento y desarrollo e implementación de soluciones. Contamos con un equipo de profesionales altamente capacitados, comprometidos y fuertemente orientados a resultados para proveer el servicio de soporte técnico y servicios profesionales para el Instituto.

Quitze se compromete a brindar el Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023, permitiéndole a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus operadores y usuarios finales, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto.

Medios de atención



Alcance del servicio

Los componentes que Quitze otorgará un día posterior al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2023 son:

- Servicio de soporte técnico (mantenimiento) – atención proactiva y reactiva
- Servicios profesionales bajo demanda

Ambos componentes se realizarán sobre la base instalada de los productos BMC enlistados a continuación:

Producto	Cantidad	Descripción
----------	----------	-------------

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Producto	Cantidad	Descripción
Remedy IT Service Management Suite	1	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Service Desk - gestión de incidentes y problemas • Change management - gestión de cambios y liberaciones • Asset and configuration management - gestión de activos de configuraciones • Service level management - gestión de niveles de servicio • Knowledge management - gestión de conocimiento • Atrium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	6	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	Permite el acceso al módulo de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - Floating User License Add-on	30	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nominado.
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245	Permite el acceso a los usuarios finales al Portal de Auto-Servicio para la solicitud de requerimientos, apertura de incidentes, promoción de cambios, consulta de base de conocimientos, monitoreo de acuerdos de niveles de servicio. Este licenciamiento está conformado por paquetes de 50 licencias de usuarios.
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	110	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	15	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	10	Otorga la licencia de uso para un coordinador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remedy. Permite, además una licencia de uso para la herramienta de desarrollo y workflow de BMC para la creación de una aplicación personalizada y especializada.
MyIT Digital Workplace	25	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

De igual manera, Quitze incluye el derecho de uso para actualizaciones de los productos listados arriba.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Horario de servicio

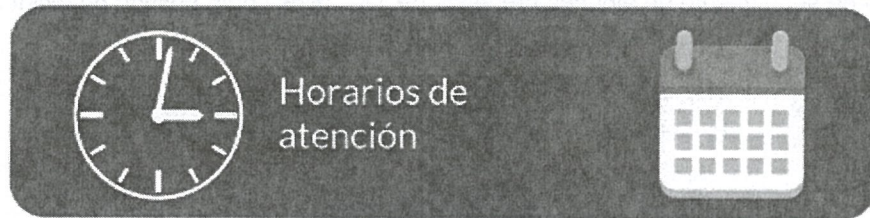
Soporte Técnico

Incidentes con severidad 1. Crítica → 7 x 24 horas
 Incidentes con severidad 2. Significativa → 7 x 24 horas
 Incidentes con severidad 3. Moderada → Lunes a viernes 9 horas a 20 horas
 Incidentes con severidad 4. Baja → Lunes a viernes 9 horas a 20 horas



Servicios Profesionales

Lunes a viernes de 9 horas a 20 horas



En Quitze nos regimos por los siguientes valores:



Solución

Hacer nuestro el reto y resolverlo.



Equipo

Sumar al trabajo colaborativo.



Responsable

Asumir la responsabilidad de nuestras acciones, y cuidar el entorno que nos rodea.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

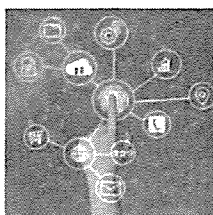
Anexo 1: Anexo Técnico

1. Objetivo del Documento

Ofrecer la descripción amplia y detallada del **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"**, incluyendo los requerimientos y especificaciones técnicas y de calidad a proporcionar para la prestación del servicio de TIC.

2. Objetivo

Facilitar el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"**, que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos del Instituto, dar continuidad a la operación diaria de sus operadores y usuarios finales, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, apoyar en su función como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.



3. Alcance

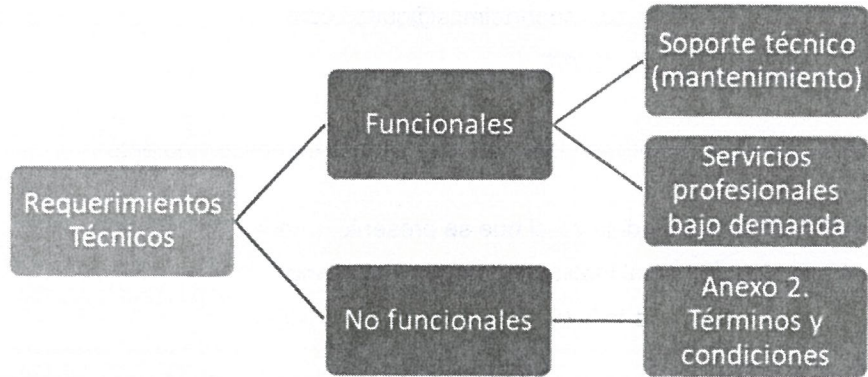
Quitze proveerá el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) del Instituto, para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico incluye el derecho de uso para actualizaciones de productos de la base instalada de la herramienta Institucional, durante la vigencia del servicio, y servicios profesionales, mediante los siguientes componentes:

- Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento)
- Servicios Profesionales bajo demanda.

4. Requerimientos Técnicos

Quitze prestará el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico incluye el derecho de uso para actualizaciones para todos los productos de la base instalada de la herramienta Institucional, para atender las necesidades del Instituto, así como, facilitar los servicios profesionales, durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes:

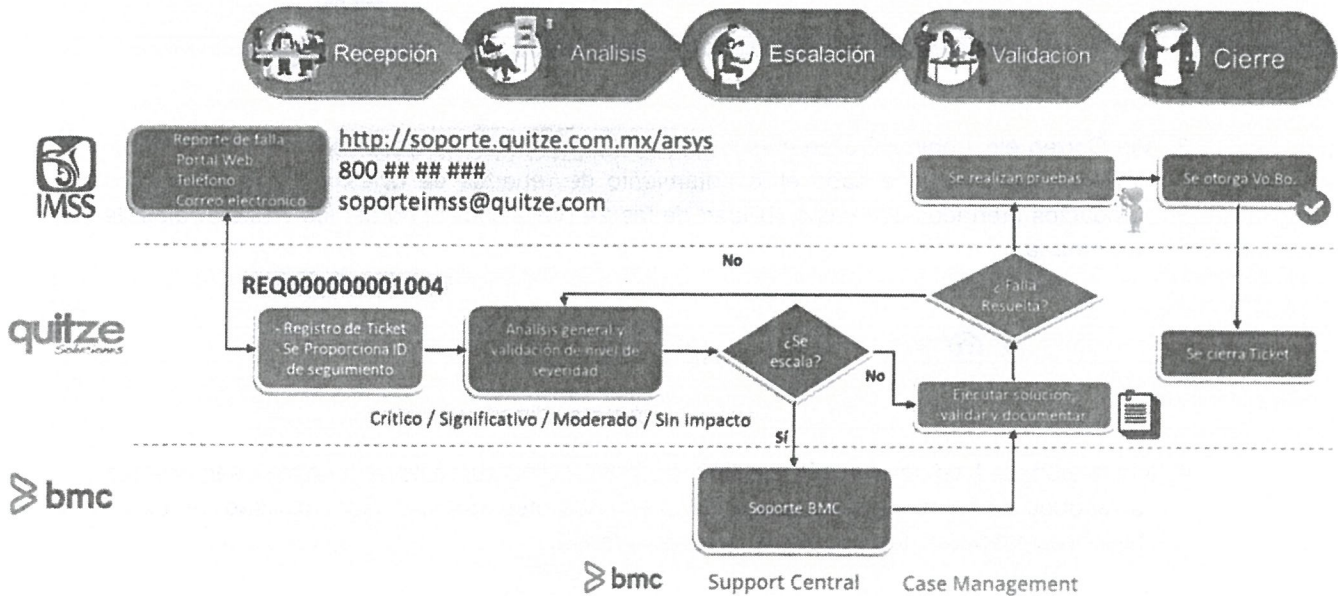
Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



a. Funcionales

i. Soporte Técnico (mantenimiento)

El Soporte Técnico (mantenimiento) permitirá prevenir, resolver fallas o problemas en los productos con el proveedor BMC, se otorgará a todos los productos durante la vigencia del servicio, para los ambientes y en los centros de datos con que cuenta el Instituto (QA, Producción, etc.) donde se encuentren instalados, serán registrados y detallados mediante un Caso de Soporte de acuerdo al siguiente procedimiento:



1. Las fallas o Problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico.
2. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año).
 - a) Las fallas o problemas detectados, se reportarán principalmente a través de la página web pública <http://soporte.quitze.com.mx/arsys>, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- b) Correo Electrónico - soporteimss@quitze.com
- c) Número: 800 ## ## ###

3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente:
- a) Tipo de falla
 - b) Ambiente y Módulo en el que se presentó la falla
 - c) Evidencia que el Instituto considere necesaria.
 - d) Severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja)

El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:

1. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;
2. Vía Web: Quitze cuenta con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados a Quitze.

<http://soporte.quitze.com.mx/arsys>



3. Vía Correo electrónico: Quitze cuenta con un correo electrónico exclusivo para el servicio, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.



soporteimss@quitze.com

4. Vía telefónica: Mediante un número 800, EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.



800 ## ## ###

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

La severidad (criticidad de la falla) será considerando lo siguiente:

Crítico	Significativo	Moderado	Sin impacto
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la operación de la MST es interrumpida, impactando directamente a los usuarios finales ya sea porque la herramienta no se encuentra operando o por la detección de comportamientos desconocidos que pongan en riesgo la integridad de los datos o la indisponibilidad de algunos de los módulos de ARS Remedy ITSM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal y no existe una solución alterna (workaround) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal, pero existe una solución alterna (workaround) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el problema que se presenta en la(s) herramienta(s) refiere a mejoras o funcionalidades que no corresponden con lo especificado en la documentación de la herramienta.

En el caso de los reportes que sean registrados con nivel de severidad Crítico, posterior a una hora de haber sido levantado el reporte, el Instituto podrá convocar a una reunión o conferencia con las partes involucradas incluyendo al Coordinador de Soporte, a efecto de proporcionar el estatus y seguimiento puntual al reporte.

Consideraciones:

En caso que el Instituto lo considere necesario, podrá solicitar una videoconferencia o conferencia hasta la solución del caso **Crítico**, para realizar el análisis del mismo en donde deben de estar el personal técnico asignado al caso de soporte y personal del Instituto.

Posterior a la estabilización de la herramienta, la Mesa de Servicios Tecnológicos realizará el monitoreo a la herramienta y comunicará en su caso los problemas presentados.

Para cada caso de soporte, Quitze en conjunto con personal designado de la MST deberá coadyuvar a elaborar la documentación en los formatos oficiales definidos por el Instituto, dependiendo del tipo de solicitud de cambio que se requiera llevar a cabo en el ambiente productivo, conforme se menciona a continuación:

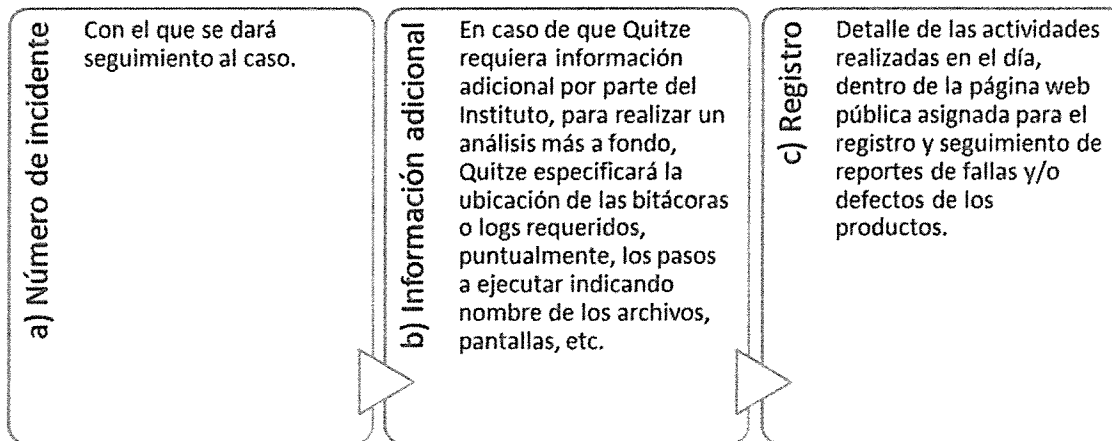
Descripción	Tipo de Cambio	Documentación solicitada
Son aquellos cambios, cuya naturaleza es repetitiva y se presentan de manera frecuente, por ello se debe contar con un procedimiento de cambio cuyos protocolos estén previamente definidos y autorizados. Estos protocolos de cambio estándar deben ser cuidadosamente elaborados, pero una vez definidos permiten una gestión más rápida y eficiente de cambios menores o de bajo impacto en la DITD.	Estándar	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo • Script de ejecución • Documento de Evidencias de ejecución del cambio

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Descripción	Tipo de Cambio	Documentación solicitada
Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la Institución, debe encontrar una respuesta inmediata y deben ser atendidos por el GTACE.	Emergente	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Trabajo Solicitud de cambio Documento de Evidencias de ejecución del cambio
Todos aquellos que provengan de proyectos y/o que estén gestionados por la transición del servicio y que pueden, en consecuencia, ser evaluados por las sesiones GTAC. Sus impactos o comportamientos no son predecibles en su totalidad al ser "nuevos" para la DIDT.	Normal	<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo Solicitud de Cambio Documento de Evidencias de ejecución del cambio

Quitze registrará en su herramienta el caso y contestará a través de correo electrónico a la MST o al personal designado por el Administrador del contrato de acuerdo a los tiempos de atención estipulados en los términos y condiciones con la siguiente información:



Quitze proporcionará el Soporte Técnico para productos BMC durante la vigencia del servicio, de acuerdo a la criticidad, tiempos de atención y resolución de problemas considerando los niveles de servicio, establecidos en el numeral 18 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del apartado de Términos y Condiciones.

El soporte técnico (mantenimiento) se otorgará a todos los productos BMC que solicite el Instituto (de los cuales cuenta con el Derecho de Uso a perpetuidad), durante la vigencia del servicio, para los ambientes QA y Producción en los centros de datos con los que cuenta el Instituto.

- El personal de Quitze asignado para proporcionar los servicios de Soporte Técnico es el encargado de coordinar y coadyuvar con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos designada para elaborar la memoria técnica correspondiente, así como, llevar a cabo, las configuraciones, adecuaciones, errores, instalación de parches, actualizaciones (por nombrar algunas) que se requieran para solventar las fallas o problemas reportados en sitio y/o remotamente, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año, estará en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán, las cuales serán documentadas en el portal donde se encuentra registrado el reporte y se incluirán en el informe al Administrador del Contrato, independientemente de la severidad que se reporten, esto sin que genere un costo adicional para el Instituto. Todos los trabajos

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

estarán supervisados por personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, **Quitze incluye en su propuesta técnico-económica el Nombre, Currículum Vitae y constancias que acreditan los conocimientos/Certificaciones del personal asignado para dar el Soporte Técnico.**

- Quitze asigna un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico, para el seguimiento de los casos de soporte abiertos, a fin de coordinar las actividades con apoyo del personal del Instituto, proporcionar estatus del caso de soporte, especificar las acciones realizadas, así como escalaciones en caso de ser necesario. El Ingeniero Coordinador estará en contacto con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán para casos Severidad 1 críticos, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año; lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto. **Quitze incluye en su propuesta técnico-económica el Nombre, Currículum Vitae y presenta las constancias que acreditan los conocimientos/Certificaciones del Ingeniero Coordinador de Soporte asignado.**
- El Coordinador de soporte, en caso de que el Instituto lo considere necesario, estará asignado en sitio para casos de severidad crítica, en enlace con el equipo de Soporte Técnico para coordinar las acciones necesarias hasta solventar la falla o problema reportado; y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto estando en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán.
- El personal de soporte técnico asignado por Quitze cuenta con licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte asignado por Quitze cuenta con licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o afín (título y cédula profesional), cursos, diplomas y certificaciones en la herramienta Remedy.
- Quitze asignará personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, manteniendo comunicación con el Coordinador de Soporte, para casos de severidad crítica y/o alta, indicando el plazo para su escalación hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad moderada o sin impacto, previo acuerdo con el Administrador del Contrato.
- A efecto de lo anterior, Quitze entregará la matriz de escalación, e incluirá personal técnico del fabricante, conforme a lo descrito en los numerales 18 y 19 del documento Términos y Condiciones correspondiente, para la atención y solución de reportes relacionados con fallas y/o defectos.
- La severidad de los eventos reportados será asignada por el personal del Instituto, con base en la definición de severidad indicada en este apartado, una vez que Quitze realice un análisis de la problemática reportada, Quitze podrá proponer modificar la criticidad, lo anterior de mutuo acuerdo con el Instituto, este análisis no debe llevar más del tiempo de atención establecido en el documento de Términos y Condiciones.
- La matriz de escalamiento cuenta con el personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas; el personal del primer nivel, cuando el Administrador del Contrato lo solicite, deberá estar en sitio, para casos de severidad crítica hasta solventar la falla o problema; el personal asignado de segundo, tercer nivel y cuarto nivel deberá estar en contacto con personal en sitio para cualquier escalamiento, hasta que se solucione la falla o problema; y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto; previo acuerdo con el personal designado por el Administrador del Contrato.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Quitze establece la siguiente matriz que detalla los niveles de escalamiento para la atención y solución de casos de soporte del Instituto, para el procedimiento de Licitación Pública Nacional No. LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023 identificando nombres de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico:

Matriz de Escalacion			
Nivel de Atención	Nombre	Puesto / Rol	Contacto
Nivel 1			Correo: [Redacted] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [Redacted]
Nivel 2			Correo: [Redacted] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [Redacted]
Nivel 3			Correo: [Redacted] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [Redacted]
Nivel 4			Correo: [Redacted] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [Redacted]

- Una vez realizado el análisis, Quitze presentará al Administrador del Contrato, un plan de trabajo con las actividades a ejecutar, así como el informe correspondiente que incluirá al menos la siguiente información:

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, CARGO, CORREO ELECTRÓNICO Y CELULAR QUE NO SON DE REPRESENTANTE LEGAL, 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

- 1) Descripción breve del problema.
- 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
- 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
- 4) Hipótesis
- 5) Plan de acción
- 6) Descripción de la solución y actividades a realizar, donde especifique si el problema se soluciona con:
 - a) Actualización del producto
 - b) Liberación de un fix
 - c) Un ajuste conforme a mejores prácticas o ajustes recomendados por el fabricante.

Quitze se obliga a proporcionar el registro de la bitácora de trabajo con las acciones realizadas para solventar el caso en formato de hoja de cálculo.

- Dentro de los primeros 10 días de inicio del servicio, Quitze proporcionará al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte es el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para validar

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



en la infraestructura y la correcta implementación bajo mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.

- Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización (Update) de alguno de los productos BMC, ésta tendrá que ser autorizada previamente por el Administrador del Contrato y Quitze proporcionará un plan de trabajo, así como el procedimiento a seguir para ejecutar las actividades de actualización e instalación de parches, indicando al menos: prerrequisitos, personal involucrado, riesgos e impacto y tiempo estimado tanto para el ambiente de QA, como de producción. Estas actividades (Updates e instalación de parches) serán realizadas por personal experto de Quitze y supervisadas por el Coordinador de soporte.
- Quitze cumplirá con los tiempos de atención y solución, establecidos en los numerales 18 y 19 del apartado de Términos y Condiciones.
- En caso de que alguno de los productos BMC necesiten actualizarse por problemas de desempeño, fallas en el software o errores de programación, vulnerabilidades, así como casos de soporte, entre otros, se registrará un control de cambios.
- Quitze se obliga a documentar la solicitud de cambio, para que pueda ser sometido a autorización.
- Quitze documentará el caso en su herramienta, para que el Instituto pueda consultar o generar cuando le sea necesario y conveniente un reporte de los casos de soporte, este reporte, es configurable y se puede exportar a un archivo en Excel y/o en formato pdf, el cual contiene al menos la siguiente información:

Número de caso	Fecha y hora de registro	Fecha y hora de atención	Fecha y hora de resolución
Resumen y actividades realizadas para solventar el caso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción breve del problema. 2. Casos de uso en los cuales se reproduce el problema. 3. De ser posible la Hipótesis del problema 4. Causa raíz del problema <p>Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con la actualización del producto - La liberación de un fix - Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas. 		

- El Ingeniero Coordinador de Soporte es el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos objeto de esta contratación, el Ingeniero de Soporte validará con apoyo del equipo que el Administrador del contrato asigne la infraestructura y la correcta implementación bajo las mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.

Este servicio de Soporte técnico incluye el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones considera: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (Updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática, estos parches y/o actualizaciones se instalarán, a través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, Quitze deberá mantener actualizado el sistema

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

Quitze proporcionará además lo siguiente:

- Carta en papel membretado y firmada por el representante legal del fabricante, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, se entregará máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
 - La carta especifica que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y estará firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional.
- Página web pública para descarga de productos, parches y actualizaciones disponibles (updates) de los productos BMC para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- Página web para descarga de documentación referente a las licencias o productos BMC, bajo un esquema de 7 x 24 x 365.

El Soporte Técnico se otorgará sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente, así como en caso necesario para el derecho de uso para actualizaciones durante la vigencia del contrato.

A continuación, se relaciona los productos que se tienen instalados en la herramienta y requieren soporte técnico y en caso necesario, el derecho de uso para actualizaciones a los productos, a partir del día hábil siguiente de la notificación de Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Producto	Cantidad	Descripción
Remedy IT Service Management Suite	1	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Service Desk - gestión de incidentes y problemas • Change management - gestión de cambios y liberaciones • Asset and configuration management - gestión de activos de configuraciones • Service level management - gestión de niveles de servicio • Knowledge management - gestión de conocimiento • Atrium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	6	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	Permite el acceso al módulo de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - Floating User License Add-on	30	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Producto	Cantidad	Descripción
BMC Change Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nominado.
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245	Permite el acceso a los usuarios finales al Portal de Auto-Servicio para la solicitud de requerimientos, apertura de incidentes, promoción de cambios, consulta de base de conocimientos, monitoreo de acuerdos de niveles de servicio. Este licenciamiento está conformado por paquetes de 50 licencias de usuarios.
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	110	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	15	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	10	Otorga la licencia de uso para un coordinador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remedy. Permite, además una licencia de uso para la herramienta de desarrollo y workflow de BMC para la creación de una aplicación personalizada y especializada.
MyIT Digital Workplace	25	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

ii. Servicios Profesionales bajo demanda

Los Servicios Profesionales se medirán en Unidades de Soporte Especializado (USE) y corresponde a los trabajos realizados por los especialistas autorizados por el proveedor BMC, las cuales se podrán solicitar en un esquema bajo demanda de acuerdo a las necesidades del Instituto.

Las Unidades de Soporte Especializado (USE) son las horas que pueden ser utilizadas para la implementación, personalización, configuraciones, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de BMC. Por ejemplo: Integración de mesas de ayuda con externos, configuración de servicios, documentación de procesos, configuración de nuevas funcionalidades / personalizaciones de los productos y/o de la herramienta, etc; Estos trabajos deberán estar alineados a los estándares del fabricante por lo que el fabricante de la herramienta deberá validar cada trabajo realizado.

Quitze asignará un Arquitecto certificado en los productos con los que cuenta el Instituto, un especialista en Bases de Datos (DBA) y un especialista en Sistema Operativo (SO), en sitio para realizar las validaciones de arquitectura, propuesta de solución, durante las pruebas que se realicen en los distintos ambientes de la herramienta (desarrollo, QA y/o Producción) para emitir las recomendaciones y su visto bueno sobre las soluciones, funcionalidades, personalizaciones o configuraciones nuevas; la asignación del Arquitecto de Remedy, DBA y especialista en SO debe ser solicitado de acuerdo al plan de trabajo y/o en el momento en que el Instituto lo demande. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

Quitze incluye el Nombre, Currículum Vitae y presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del Arquitecto de Remedy, DBA y especialista en SO asignados.

El personal de Quitze asignado para este componente cumple con los siguientes requisitos:

- Personal para realizar Servicios Profesionales: Licenciatura o ingeniería en sistemas informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas, cursos, diplomados o certificaciones en BMC Remedy.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Arquitecto: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas, cursos, diplomados o certificaciones en BMC Remedy.
- Administrador del proyecto: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas, cursos, diplomados o certificaciones en BMC Remedy.

El proceso para devengar los Servicios Profesionales será mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, conforme a dichos requerimientos, Quitze desarrollará una propuesta de solución la cual tendrá la siguiente información:



<p>Objetivo: Se refiere a qué se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.</p>	<p>Alcance: Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto y las actividades que se incluyan como parte del mismo.</p>	<p>Entregables: Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica, documentos de diseño, minutas, formatos o normatividad vigente, planes de trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y Quitze).</p>	<p>Tiempo de desarrollo del proyecto: Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá la duración que sea acordada entre Quitze y personal designado para ello.</p>	<p>Total de unidades: Se refiere a la cantidad de USE requeridas para el proyecto, el cual es propuesto por Quitze y aprobado por el área responsable de la solicitud y el Administrador del Contrato, y se representan en unidades de soporte especializado (USE).</p>
--	---	---	---	--

- Quitze, presentará el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato en los primeros cinco días de la firma del SOW, con en el cual se está basando para determinar el número de USES que está proyectando; los métodos de estimación pueden ser: cosmic, juicio de experto a tres puntos, descomposición, entre otros. El método de estimación no se podrá cambiar durante la vigencia del contrato, Quitze deberá hacer una presentación del método seleccionado para entendimiento del Administrador del contrato, mismo que debe aprobar esta presentación. El Administrador del Contrato indicará la fecha en la cual se deberá realizar dicha presentación.

Quitze explicará cómo se aplica el método al menos para lo siguiente, se enuncia de forma informativa mas no limitativa:

- Actualización/Configuración de servicios en la MST.
 - Prioridad Alta, Media y Baja
 - Actualización/Configuración de flujos

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023”
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Actualización/Configuración de Grupos de soporte
- Actualización/Configuración de plantillas donde se genera el tipo de falla, plantillas del proceso, del servicio (AOTs, PDTs, y SRDs, por sus siglas en inglés).
- Actualización/Configuración de plantillas de cambios
- Actualización/Configuración de grupos de derechos
- Actualización/Configuración de Niveles de Servicios
- Actualización/Configuración de escalaciones
- Actualización/Configuración de Flujos de Padres e hijos
- Configuración de Nuevas Funcionalidades/personalizaciones (Desarrollos)
 - Impacto Alto, Medio y Bajo
 - Construcción de Filtros, formularios, escalaciones, etc.
- Actualización/Configuración de Integraciones con mesas de ayuda de terceros
 - Prioridad Alta Media y Baja

Con base en esta propuesta de solución, el Administrador del Contrato aprobará el uso de Unidades de Soporte Especializado, previa firma del documento “Orden de Trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work por sus siglas en inglés) por el responsable del servicio solicitado; de acuerdo al método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato. Quitze iniciará la ejecución de las actividades correspondientes de acuerdo al plan de trabajo presentado en la propuesta de solución. Los servicios serán ejecutados en las instalaciones donde designe el Administrador del Contrato en la Ciudad de México.

Previo al inicio de las actividades de los servicios solicitados, Quitze entregará una “Orden de Trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work), donde se establecerá el alcance, el plan de trabajo y entregables que el Administrador del Contrato considere, de acuerdo a lo estipulado en el apartado de Términos y Condiciones.

Si los entregables del SOW se solicitan mediante etapas o fases, Quitze no podrá iniciar la siguiente etapa hasta que sea firmada por el responsable del servicio, toda la documentación que cierre la etapa anterior.

Posterior a la firma del SOW, Quitze presentará el plan de trabajo detallado de las actividades a realizar a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes.

Al finalizar las actividades establecidas en la Orden de Trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work), Quitze entregará al Administrador del Contrato en las instalaciones donde se designe y al responsable de la solicitud (servicio), una memoria técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser además: Documento de análisis y diseño, minutas, formatos, Planes de Trabajo, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con Quitze y deberá ser autorizada por el primero.

Así mismo, al finalizar los Servicios Profesionales y en caso de que los entregables hayan sido realizados a entera satisfacción del Administrador del Contrato, Quitze en conjunto con el Administrador del Contrato y el responsable de la solicitud (servicio), elaborará un documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) que avale la entrega de Quitze al Administrador del Contrato de los entregables establecidos. Dichos documentos deberán ser aprobados y firmados por el responsable de la solicitud (servicio), el Administrador del Contrato y el representante legal de la empresa o en su caso. Este documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) deberá

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



realizarse en las instalaciones donde se encuentre ubicada Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

El Acta entrega-recepción se deberá elaborar a la entrega del componente descrito en el presente numeral, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de acuerdo a las "Ordenes de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work) entregadas o por fases del proyecto.

El Acta de entrega-recepción deberá contener las Unidades de Soporte Especializado (USE), utilizadas conforme a los entregables descritos en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work por sus siglas en inglés). Quitze entregará, toda la documentación solicitada en el presente Anexo Técnico en los formatos provistos por el Administrador del Contrato.

Los Servicios Profesionales serán solicitados de acuerdo a las necesidades del Instituto (bajo demanda).

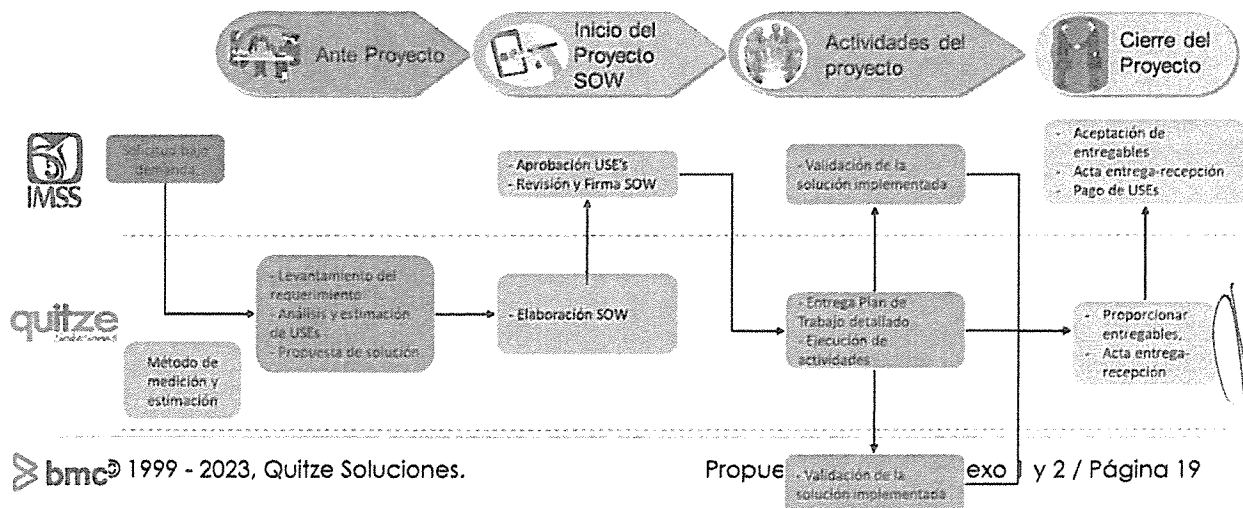
Quitze asignará a un Administrador de Proyecto, el cual dará seguimiento a las actividades definidas en el plan de trabajo detallado al Administrador del Contrato y al responsable del servicio, el estado y avance del proyecto. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

- El Administrador de Proyectos cuenta con los siguientes requisitos: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas, cursos, diplomados o certificaciones en BMC Remedy.

En todos los casos, los trabajos se realizarán inicialmente en el ambiente de desarrollo o QA y/o centro de datos que indique el administrador del contrato, incluyendo todas las pruebas necesarias previo a la liberación en el ambiente productivo; en el plan de trabajo detallado, Quitze incluirá el procedimiento de roll back en caso de aplicar, las actividades serán verificables en cualquier momento. Quitze entregará por escrito la garantía de los trabajos realizados como parte de los Servicios profesionales, mismos que deberán realizarse y ser liberados conforme a los estándares y mejores prácticas en lo que a la materia corresponda, así como indicar que se llevaron a cabo las pruebas y validaciones necesarias para garantizar que los trabajos no tendrán impacto en el ambiente productivo.

Los Servicios Profesionales consideran una cantidad mínima de 1,000 USEs y un máximo de 3,500 USEs.

Proceso de atención para Servicios Profesionales



Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Matriz de escalación para Servicios Profesionales

Nivel de Escalación	Nombre	Rol	Contacto
Nivel 1	[Redacted]	[Redacted]	Correo: [Redacted] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [Redacted]
Nivel 2	[Redacted]	[Redacted]	Correo: [Redacted] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [Redacted]
Nivel 3	[Redacted]	[Redacted]	Correo: [Redacted] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [Redacted]

b. No funcionales

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones.

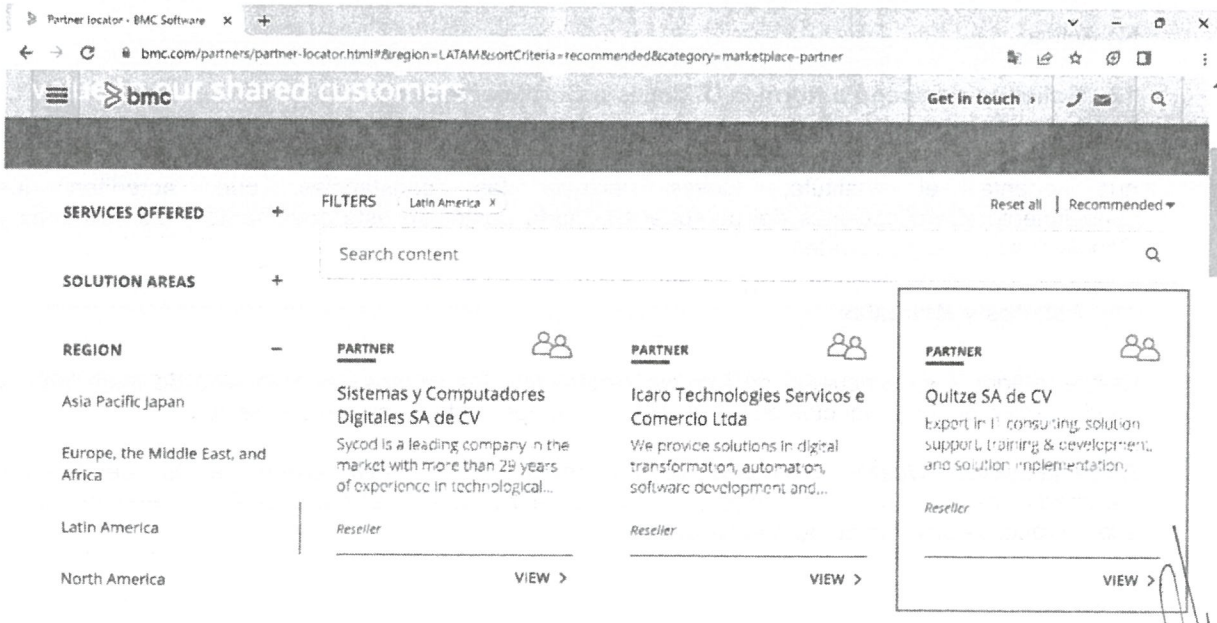
5. Especificaciones Técnicas

Se describen en el numeral 4 Requerimientos Técnicos.

6. Perfil de Quitze

- Las instalaciones de Quitze están en México, Quitze es un socio (partner) de la empresa BMC Software, y aparece en la URL <https://www.bmc.com/partners/partner-locator.html> al aplicar el filtro: REGION – Latin America y/o Location – Mexico (sin acento)

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, CARGO, CORREO ELECTRÓNICO Y CELULAR QUE NO SON DE REPRESENTANTE LEGAL, 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



Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



- Quitze cuenta con el aval por parte del Fabricante BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Quitze presentará el documento que lo acredita como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.

7. Condiciones técnicas de aceptación de entregables

Se determinan en el apartado de Términos y Condiciones

8. Cronograma de actividades

A continuación, se muestra el cronograma de actividades para solicitud por componente:

	2023					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Soporte Técnico	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)					
Servicios Profesionales	Análisis y definición de Necesidades	Análisis, definición y diseño de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Se determinan en el numeral 19 del apartado de Términos y Condiciones

10. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica

No Aplica

11. Restricciones e interfaces con otros elementos

No Aplica

12. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

Quitze cuenta con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, Quitze incluye las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los Términos y Condiciones correspondientes.

13. Folletos y Manuales

Quitze integra a su propuesta en formato electrónico, los folletos y/o manuales de instalación y configuración de los productos que el Instituto tiene operando en su base instalada.

Adicionalmente, Quitze entregará la documentación correspondiente a la descripción, características y uso de cada producto indicado en el numeral 4 del presente documento, así como a la correcta asignación de permisos/licencias.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

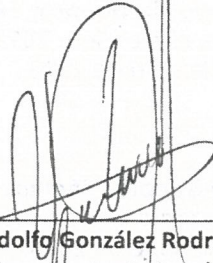
14. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar

Quitze presenta las constancias que acreditan los conocimientos/certificaciones y experiencia requerida del personal referido en los Términos y Condiciones y en el presente documento.

15. Pruebas

No se requieren pruebas

Atentamente:



Luis Adolfo González Rodríguez.
Representante Legal.

Ciudad de México, a 22 de junio del año 2023

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Anexo 2- Términos y Condiciones

1. Objetivo del Documento

Establecer los Términos y Condiciones necesarios para la prestación y aceptación del **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"**, para el ejercicio 2023.

2. Vigencia del contrato

La vigencia del Contrato para el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales"**, para el ejercicio 2023 será a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

3. Vigencia del servicio

El soporte técnico para el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales"**, para el ejercicio 2023 iniciará a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

4. Plazo / Programa de Entregas

La entrega de los servicios se realizará en las instalaciones en que se encuentre ubicada la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, en la Ciudad de México.

El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 09:00 a las 20:00 horas (con excepción del soporte técnico).

En caso de contingencia, podrá solicitarse la entrega de los servicios indicados en el Anexo Técnico y el presente apartado en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales del IMSS, ubicadas en la Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 en la Ciudad de México.

Quitze deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico para la realización de cualquier entregable.

5. Criterios de Evaluación de proposiciones

La evaluación de proposiciones se realizará bajo el criterio de Puntos y Porcentajes.

La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada como solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 puntos de los 60 puntos máximos posibles que se pueden obtener en su evaluación.

Quitze considera los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

Número	Rubros	Puntos Máximos Posibles
1	Capacidad de Quitze	18.0
2	Experiencia y especialidad de Quitze	18.0
3	Propuesta de Trabajo	12.0
4	Cumplimiento de Contratos	12.0
	TOTAL:	60.0

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



1. Capacidad de Quitze (18.00 puntos máximos).

Rubro 1	Puntos
Capacidad de Quitze	
Consiste en los recursos con que cuenta Quitze para la prestación de los servicios materia de la presente convocatoria, tales como: recursos humanos técnicamente aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere Quitze para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la convocante; así como cualquier otro aspecto indispensable para que Quitze pueda cumplir con las obligaciones previstas en el contrato.	
Experiencia	
<ul style="list-style-type: none"> • Manifestación escrita, firmada por el representante legal de Quitze, en la que establezca que cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar actividades de Administración de Proyectos. ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar actividades de Coordinación de Soporte Técnico solicitadas. ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar soporte técnico (mantenimiento en la herramienta institucional de la Mesa de Servicios Tecnológicos) a los servicios similares a contratar. ○ Al menos 2 (dos) personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tengan al menos un año de experiencia en realizar los Servicios profesionales solicitados. ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; las cuales tengan al menos un año de experiencia en ser Arquitecto de Soluciones. • Quitze presentará el currículum vitae (que incluye al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del Administrador de Proyectos designado; las constancias que acrediten los conocimientos/certificaciones y experiencia requerida, así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. • Quitze presentará el currículum vitae (que incluye al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del Ingeniero Coordinador de Soporte designado; las constancias que acrediten los conocimientos/certificaciones y experiencia requerida, así como así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. • Quitze presentará los currículums vitae (que incluye al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del personal designado para otorgar el Soporte Técnico y Servicios Profesionales; los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. • Quitze presentará los currículums vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del personal designado para otorgar el perfil de Arquitecto de soluciones 	2.1

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Rubro 1	Puntos
<p>de la herramienta Remedy; los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social.</p> <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.35 puntos por cada una de las personas que cumplan con los años de experiencia solicitados, por lo que, en caso de presentar la documentación comprobatoria para las 6 personas solicitadas, se dará la mayor puntuación, la cual corresponde a 2.1.</p> <p>En caso de que Quitze compruebe menos tiempo de experiencia a la solicitada, solo se otorgarán 0.17 puntos por cada una de las personas (cantidad de años de experiencia); es decir, que comprueben menos de un año de experiencia.</p> <p>En caso de no presentar documentación alguna, se otorgarán 0 puntos.</p> <p>De esta manera, la puntuación a otorgar en este rubro quedará de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0.35 puntos por cada persona que compruebe el tiempo de experiencia requerido (1 año o más) • 0.17 puntos por cada persona que no compruebe el tiempo de experiencia requerido (menos de un año) • 0 puntos por cada persona de la cual no se presente documentación comprobatoria 	
Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales	
<p>Quitze deberá comprobar que el personal solicitado, cuenta con cédula profesional en carreras afines a Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p> <p>Nota: Por cada persona de las designadas en los puntos anteriores que acredite que cuenta con cédula profesional de al menos nivel licenciatura, se le otorgarán 0.7 puntos llegando a un máximo de 4.2 puntos; en caso de no acreditar el presente requisito para ninguna de las personas, se otorgarán 0 puntos.</p>	4.2
Domínio de la herramienta	
<p>Manifestación escrita, firmada por el representante legal de Quitze, en la que indique que el personal que proporcionará el Soporte Técnico cuenta con certificado vigente en ITIL, al menos en el nivel Básico. El licitante deberá presentar copia simple de dicha certificación.</p> <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.9 puntos por la acreditación del personal designado para otorgar el Soporte Técnico. Quien no presente la documentación solicitada obtendrá 0 puntos. El personal deberá ser el mismo que los presentados en el presente rubro.</p>	0.9
Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento	
Capacidad de equipamiento	
<ul style="list-style-type: none"> • Escrito donde el representante legal de Quitze manifieste la cantidad de equipos y tecnología que tienen para atender en cuestión de soporte y de servicios especializados en productos BMC descritos en el Anexo Técnico y los presentes Términos y Condiciones. • Complementando el documento con evidencias fotográficas del equipamiento con que cuenta la empresa licitante. <p>Nota: Se otorgarán los 7.2 a quien entregue el documento solicitado en este rubro.</p> <p>En caso de no presentar documentación alguna, se otorgarán 0 puntos.</p>	7.2

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 1	Puntos
<p><u>Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</u></p> <p>Se otorgará puntaje al licitante que cuente cuando menos con el 5% de la totalidad de su plantilla de empleados con discapacidad, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con la siguiente documentación:</p> <p>Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad, expedidos por alguna institución del sector salud federal y cédula de determinación y comprobación de pago al IMSS correspondiente al mes de enero de 2023.</p> <p>Nota: Se asignará la mayor puntuación que corresponde a 1.2 puntos, al licitante o los licitantes que acrediten tener el mayor número de trabajadores discapacitados en los términos señalados en el presente rubro. A partir del o los licitantes que hubieren obtenido mayor puntuación, se distribuirá, de manera proporcional la puntuación o unidades porcentuales a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres.</p>	1.2
<p><u>Participación de MIPYME</u></p> <p>Se otorgará puntaje a la MIPYME participante que tenga alguna innovación tecnológica relacionada con alguno de los bienes o servicios que sean proporcionados con motivo del cumplimiento de las obligaciones contractuales para lo cual se presentará el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años. <p>Nota: Si Quitze presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 1.2 de puntos. Si Quitze no presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 0 puntos.</p>	1.2
<p><u>Certificación de políticas y prácticas de igualdad de género.</u></p> <p>Se otorgarán puntos a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.</p> <p>En su caso, Quitze deberá presentar copia del certificado emitido por las autoridades de haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género. De no encontrarse la Licitante en el presente caso, no será necesario entregar carta o documento alguno.</p>	1.2
Total de Puntos Posibles por este rubro:	18

2. Experiencia y especialidad de Quitze (18.00 puntos máximos).

Rubro 2	Puntos
<p>Experiencia y especialidad de Quitze</p> <p>Quitze deberá entregar copia simple del acta constitutiva donde se demuestre que está constituido con el giro de proveeduría en servicios similares.</p>	9.0
<p>Al licitante que demuestre su experiencia al estar constituido desde al menos hace un año con el giro de proveeduría en servicios similares, se le otorgarán 9 puntos; quien no demuestre el giro de proveeduría en servicios similares obtendrá 0 puntos.</p>	
<p>Quitze deberá entregar copia simple de los contratos donde se compruebe que ha proporcionado servicios similares.</p>	9.0

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Rubro 2	Puntos
<p>Nota: Al licitante que demuestre su especialidad entregando dos contratos de al menos un (1) año proporcionando servicios similares, se le otorgarán 9 puntos; al licitante que entregue un contrato de menos de un (1) año proporcionando servicios similares se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente información alguna tendrá 0 puntos.</p> <p>Total de Puntos Posibles por este rubro:</p>	18

3. Propuesta de Trabajo (12.00 puntos máximos).

Rubro 3	Puntos
<p>Propuesta de Trabajo</p> <p>a) Metodología</p> <p>Quitze se obliga a proporcionar al Instituto una metodología donde se describa el mecanismo para la atención, solución, control, seguimiento de los casos de soporte, considerando la manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las fallas o problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico. 2. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año). <ol style="list-style-type: none"> a) Las fallas o problemas detectados se reportarán principalmente a través de la Página web pública, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos <p>En caso de contingencia se podrá utilizar alguno de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> b) Correo Electrónico c) Número 800 3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a) Tipo de falla b) Ambiente y Módulo en el que se presentó la falla c) Descripción de la falla d) Evidencia que el Instituto considere necesaria. e) Severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja) <p>El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana; 2. Vía Web: Quitze deberá contar con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados al proveedor. 3. Vía Correo electrónico: Quitze deberá proporcionar un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. 4. Vía telefónica: Mediante el número 800, EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. 5. Vía Web: a través de la URL asignada por Quitze, el Instituto realizará la descarga de actualizaciones (updates) y parches de los productos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. 	4.0

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Rubro 3	Puntos
<p>Nota: Al licitante que entregue la metodología se le otorgarán 4 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada obtendrá 2.0 puntos. Quien no presente la información solicitada tendrá 0 puntos.</p>	
<p>b) Plan de Trabajo</p> <p>Quitze se obliga a proporcionar al Instituto un Plan de Trabajo en el cual proponga el uso de los recursos de que dispone para prestar el servicio, cuándo y cómo llevará a cabo las actividades o tareas que implica el mismo, el o los procedimientos para llevar a la práctica las actividades o habilidades conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones previstas en el presente procedimiento.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue el plan de trabajo se le otorgarán 4 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada obtendrá 2.0 puntos. Quien no presente la información solicitada tendrá 0 puntos.</p>	4.0
<p>c) Organización/Organigrama</p> <p>Quitze deberá proporcionar al Instituto una matriz con los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de casos de soporte, indicando nombres, cargos y roles de los responsables para cada nivel, teléfonos de oficina, correo electrónico y teléfono móvil.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue el organigrama se le otorgarán 4 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada (omita nombres, cargos de responsables y/o datos de contacto), obtendrá 2.0 puntos. Quien no presente el organigrama solicitado tendrá 0 puntos.</p>	4.0

Total de Puntos Posibles por este rubro:

12.0

4. Cumplimiento de Contratos

Rubro 4	Puntos
<p>Cumplimiento de contratos</p> <p>Quitze deberá presentar cartas de satisfacción firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, de los contratos presentados en el rubro de experiencia y especialidad donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue al menos dos cartas de satisfacción y la liberación de las pólizas de cumplimiento se le otorgarán 12 puntos; al licitante que entregue una carta de satisfacción y la liberación de la póliza de cumplimiento se le otorgarán 6 puntos. Quien no presente ninguna información tendrá 0 puntos.</p>	12.0

Total de Puntos Posibles por este rubro:

12.0

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

La propuesta técnica deberá contemplar los requisitos, condiciones y especificaciones técnicas establecidas en los Anexo 1 "Anexo Técnico" y Anexo 2 "Términos y Condiciones."

6. Abastecimiento simultáneo

Será una sola fuente de abasto.

7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones

No Aplica

8. Folletos, catálogos, fotografías y manuales

Quitze deberá integrar a su propuesta en formato electrónico, los folletos y/o manuales de instalación y configuración de los productos que el Instituto tiene operando en su base instalada.

9. Visitas a instalaciones

No se requieren visitas a instalaciones.

10. Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 y 53 bis de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 1.0% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

Numeral 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto cita "La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

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

Dónde:

%d = Porcentaje determinado en la convocatoria, invitación, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

Pca = Pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso

vspa = Valor de los servicios prestados con atraso (monto total de la factura correspondiente al servicio), sin IVA,

Las penas convencionales deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad, toda vez que, si una parte de la obligación fue cumplida, la pena no puede ser aplicada a la totalidad del monto contratado.

Quitze acreditará al Instituto el importe relativo a la pena convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la LAASSP, no se aceptará la estipulación de Penas Convencionales, ni intereses moratorios a cargo del Instituto.

Se aplicarán penas convencionales por el atraso en la entrega de los requerimientos técnicos solicitados en el Anexo Técnico, como se muestra en la siguiente tabla:

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2023. • Carta en papel membretado del fabricante "BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V." con firma autógrafa y digital por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), la carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta. • Carta en la que indique nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7(siete) días de la semana. • Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español. • Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. • Carta en papel membretado de la 	Dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio	Por cada día natural de atraso en la entrega	1.0% Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<p>empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se indique la Matriz de Escalamiento del personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, conforme lo indicado en el numeral 19.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores y defectos de los productos; conforme lo indicado en el numeral 17.1. • Procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte. • Folletos y Manuales indicados en el numeral 13 del Anexo Técnico. 			
Servicios profesionales	Memoria técnica sobre los trabajos realizados y entregables definidos en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW)	Conforme la fecha final de entrega establecida en el Plan de Trabajo detallado	Por cada día hábil de atraso en la entrega establecida en Plan de Trabajo detallado	1.0% sobre el total de la facturación los Servicios profesionales establecido en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW)

11. Deduciones

Quitze acreditará al Instituto el importe relativo a la deductiva a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento. Se aplicarán deducciones al incumplir con los tiempos estipulados.

El procedimiento a seguir para el caso de deductivas será el siguiente:

- El Administrador del Contrato calculará el monto a deducir del importe pagado al proveedor.
- El área referida anteriormente dará a conocer por escrito a Quitze el importe que deberá ingresar al Instituto.
- Quitze tendrá la oportunidad de llevar a cabo en conjunto con el Instituto, la conciliación de las deductivas que hayan resultado.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Se aplicarán deducciones para el soporte técnico (esquema para la atención y resolución de fallas y defectos) relacionado con el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", para el ejercicio 2023, como se muestra a continuación:

NOTA. - La aplicación de deductivas se efectuará conforme a la siguiente tabla:

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
Soporte Técnico	Incidentes para ambientes de QA y producción con severidad: 1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en máximo 30 min, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 5 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso 	Por cada hora o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente
	Incidentes para ambientes de QA y producción con severidad: 2 – Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 1hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus diariamente (2 veces al día) del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso 	Por cada 2 horas o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0% Sobre el monto total de la factura Soporte Técnico correspondiente
	Incidentes para ambientes de QA, y producción con severidad: 3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus diariamente (1 vez al día) del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso 	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente
	Incidentes para ambientes de QA y producción con severidad: 4 – Baja	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
			2hr, después de la respuesta de atención. <ul style="list-style-type: none"> Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso 		correspondiente
	Reporte mensual de las incidencias levantadas por motivos de fallas y/o defectos (en formato .xls o .xlsx), así como las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior (impreso y en el formato que solicite el Instituto).	En máximo 3 días hábiles posteriores al mes vencido	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente
Servicios profesionales	Plan de trabajo detallado	5 días hábiles posteriores a la firma del SOW.	NA	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Entregables del Componente indicados en el numeral 17.1	Fecha final de entrega establecida en el "Plan de Trabajo"	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega de los Entregables del Componente	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Incidencias en el ambiente de producción derivadas de configuraciones deficientes	72 horas naturales para resolver la incidencia reportada una vez que se determine que el origen de la incidencia fue la configuración realizada como parte del servicio profesional	N/A	Por cada hora natural de atraso en la atención de la incidencia	1.0% sobre el total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Servicio profesional deficiente	Al vencer el tiempo definido para la validación del servicio	N/A	Por cada día hábil de atraso en la corrección de los entregables con	2.0% sobre el total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
		profesional establecido en el "Plan de Trabajo"		defecto o deficientes	"Orden de Trabajo para servicios profesionales"

Quitze en conjunto con el Instituto deberá realizar dentro de los primeros 20 días hábiles a partir del inicio del servicio, documento denominado "Proceso de Deductivas", el cuál contendrá los siguientes rubros:

<p>Descripción: Este rubro proporciona la descripción del objetivo de los niveles de servicio para la atención de incidencias, sobre el servicio relacionado, es decir, lo que se busca obtener a través del establecimiento del mismo.</p>	<p>Estándar de realización: Describe la forma en que Quitze llevará a cabo el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.</p>	<p>Alcance: Identifica los elementos del servicio sujetos a la aplicación de los niveles de servicio de las incidencias.</p>
<p>Limitaciones: Describe situaciones que no forman parte de la responsabilidad de Quitze, para el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.</p>	<p>Evidencia: Describe los elementos a través de los cuales se medirá el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias. Se presentará en caso de que se requiera alguna aclaración.</p>	<p>Fórmula de cálculo: Describe el mecanismo a través del cual se evaluará el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.</p>
<p>Entregables: Describe la documentación/recursos resultado de la aplicación de los niveles de servicio de las incidencias.</p>	<p>Horario de servicio: Describe el periodo de tiempo en el cual se otorga el servicio para la atención de las incidencias.</p>	<p>Deductivas: Describe el criterio y monto el cual se aplicará en caso de incumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.</p>

12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos en la calidad de los servicios

Quitze se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra y, en su caso, los insumos que esté obligado a proporcionar, respecto de los servicios y solución ofertada objeto del presente documento; lo anterior, considerando la naturaleza de los servicios.

Quitze deberá presentar en su propuesta la documentación para garantizar el soporte del fabricante involucrado en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos en este documento, para lo cual deberá acreditar mediante contrato, orden de servicio o cualquier otro instrumento vigente, que cuenta con el soporte y mantenimiento. Adicionalmente deberá demostrar que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato que resulte.

Para acreditar lo anterior, el licitante adjudicado deberá presentar Carta en papel membretado del fabricante "BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V." con firma autógrafa y digital por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Producción), la carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta.

13. Garantías

Quitze, se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento, inciso j del numeral 4.24.4 y 5.5.5 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente Contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el Contrato, Quitze se compromete a entregar, **dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato** la garantía, de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto máximo por el que se adjudica el Contrato, a favor del Instituto.

La garantía deberá presentarse dentro de los términos establecidos en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

"La garantía de cumplimiento del Contrato deberá presentarse en el plazo o fecha previstos en la convocatoria de Contratación; en su defecto, a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del Contrato, salvo que la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo y, la correspondiente al anticipo se presentará previamente a la entrega de éste, a más tardar en la fecha establecida en el Contrato."

La vigencia de la Garantía iniciará a partir a partir del día hábil siguiente de la notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre del 2023 y Quitze demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

En cualquier momento, el IMSS podrá hacer válida la Póliza de Garantía del Contrato en caso de que Quitze no cumpla con los tiempos y plazos de entrega establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Cuando la forma de garantía sea mediante fianza, se observará lo siguiente:

- I. La póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, las siguientes previsiones:
 - a. Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
 - b. Que, para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
 - c. Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
 - d. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida. Tratándose de dependencias, el procedimiento de ejecución será el previsto en el artículo 95 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 95 Bis de dicha Ley;

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



- II. En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas a Quitze para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza;
- III. Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo de Quitze y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, las dependencias y entidades deberán cancelar la fianza respectiva,
- IV. Cuando se requiera hacer efectivas las fianzas, las dependencias deberán remitir a la Tesorería de la Federación, dentro del plazo a que hace referencia el artículo 143 del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la fianza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, de conformidad a la normatividad aplicable a Favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a cargo de Terceros; tratándose de entidades la solicitud se remitirá al área correspondiente de la propia entidad.

Las modificaciones a las fianzas deberán formalizarse con la participación que corresponda a la afianzadora, en términos de las disposiciones aplicables.

La garantía permanecerá vigente a partir de la fecha en que se firme el Contrato respectivo, y hasta que concluya la vigencia del mismo y se cumplan plenamente todas y cada una de las obligaciones del Contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de las partes y hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente. Asimismo, la garantía será divisible en caso de presentarse algún incumplimiento

13.1 Devolución de Garantías

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del Contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por escrito en papel membretado por Quitze, a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de garantía correspondiente, dicha autorización se entregará al Proveedor, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente Contrato.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del Contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto.

13.2 Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del Contrato cuando:

- Quitze incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato que se celebre.
- Se rescinda administrativamente el Contrato.
- La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las Penas Convencionales y Deductivas que procedan y de la rescisión administrativa del Contrato. Por lo anterior, se considerará lo dispuesto en el artículo 95 segundo párrafo del RLAASSP.
- Las demás de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento del Contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

14. Forma de Pago

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, quien recibirá cada uno de los componentes del "Servicio" y será responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en el Instituto.

Para proceder a la liberación de pago, el Administrador del Contrato procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago al proveedor será la estipulada en el contrato y quedará sujeta a las condiciones que se establezca en el mismo; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

Para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Soporte Técnico, Servicios Profesionales, Quitze deberá entregar original del Acta entrega-recepción (firmada por el Administrador del contrato y el representante legal de Quitze) correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales penas convencionales aplicables y deducciones.

El pago para el Soporte Técnico se realizará en 2 pagos iguales, durante el tercer trimestre del año, correspondientes a cada componente, lo cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales Penas Convencionales aplicables y Deducciones.

El pago para los Servicios Profesionales se podrá realizar en pagos progresivos conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases definidas en cada "Orden de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work); se pagará una vez que se haya dado por cumplido o entregado con visto bueno por parte del Administrador del Contrato cada componente o fase de los Servicios profesionales del servicio y presentadas las facturas. Quitze entregará el soporte documental que muestre la entrega o ejecución de los trabajos solicitados.

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos mediante transferencia de fondos en la cuenta bancaria que Quitze indique.

Quitze deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, situada en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, PB, Col. San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- Original y copia de la factura que expida Quitze a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, y R.F.C. IMS-421231-145; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de Contrato que ampara dichos servicios, documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción del Instituto.

En caso de que Quitze, presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte del Instituto dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará, debiendo presentar:

1. Original y Copia del Contrato suscrito con el Instituto.
2. Nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.

a) Impuestos y Derechos.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio serán pagados por Quitze conforme a la legislación aplicable en la materia.

Quitze deberá facturar los conceptos descritos en la partida de la propuesta económica, para ello debe presentar lo siguiente: factura mensual, acta donde se conste que entregó los servicios y en su caso las Notas de Crédito por concepto de penas convencionales y/o deducciones a que se haga acreedor, en la Coordinación de Servicios Administrativos.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema de Transferencia Electrónica Interbancaria que el IMSS tiene en operación, a menos que Quitze acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello, para lo cual se insertará lo siguiente:

"Quitze acepta que el IMSS le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, para tal efecto proporciona la cuenta CLABE: [REDACTED] con número de Cuenta: [REDACTED] del Banco [REDACTED] Sucursal [REDACTED], a nombre de Quitze S.A. de C.V".

El pago se depositará vía transferencia electrónica interbancaria en la fecha programada de pago, si la cuenta bancaria de Quitze está contratada con BANAMEX, HSBC, BANORTE, SANTANDER o SCOTIABANK, si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados, el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo el día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el CECOBAN. El Instituto sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

15. Otorgamiento de Anticipo

No aplica

16. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados

El Administrador del Contrato en conjunto con Quitze deberá generar el acta de entrega-recepción conforme a los entregables de las especificaciones técnicas del Anexo Técnico y del presente documento.

17. Objetivo del Proyecto.

Contar con el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", para el ejercicio 2023 que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus usuarios, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

SE CANCELA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO: CLABE, NÚMERO DE CUENTA, NOMBRE DE BANCO Y SUCURSAL, POR CONSIDERARSE INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

18. Servicios Requeridos

Se requiere que Quitze proporcione el soporte técnico sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta Institucional y servicios profesionales, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de productos, para atender las necesidades del Instituto, Quitze deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por Quitze durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

18.1 Soporte Técnico

El soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para los ambientes de QA y Producción.

Entregables del Componente:

- 1) Carta en papel membretado de Quitze y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2023, dicha carta deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 2) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta.
- 3) Carta en la que indique el nombre de la **solución tecnológica** y la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 4) Carta en papel membretado de Quitze y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 5) Carta en papel membretado de Quitze y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 6) Quitze deberá informar al Instituto, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal de Quitze, los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023”
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- mail y celulares, e incluir dentro del tercer nivel y cuarto nivel personal técnico del fabricante, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo
- 7) Carta membretada y firmada por el representante legal de Quitze, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, defectos de los productos, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, en caso de requerirse derivado de eventos críticos donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 anteriores. La carta deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
 - 8) Quitze entregará de manera mensual durante la vigencia del contrato, un reporte de estatus de las actividades relacionadas con el soporte técnico, en el formato oficial del Instituto dentro de los 3 primeros días hábiles posteriores al mes anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados, conteniendo al menos lo siguiente:
 - Número de incidencia o ID de caso.
 - Resumen.
 - Criticidad/Prioridad.
 - Fecha de la incidencia.
 - Hora de registro de incidencia.
 - Estatus de la incidencia (registrada, asignada, en proceso, resuelta, cerrada).
 - Fecha y hora de registro de primer contacto para buscar solución de la incidencia.
 - Ambiente (producción, QA, desarrollo).
 - Nombre del personal de Quitze asignado para la atención del incidente.
 - Causa Raíz del problema.
- Reporte mensual de estatus de todas las incidencias reportadas por el Instituto en el periodo establecido durante la vigencia del contrato en formato Excel; así como actividades ejecutadas asociadas al control de cambios.
 - Órdenes de Servicio impresas y en el formato que proporcione e indique el Instituto, que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados.
 - Informe correspondiente que incluya al menos la siguiente información:
 - 1) Descripción breve del problema.
 - 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
 - 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
 - 4) Hipótesis
 - 5) Plan de acción
 - 6) Descripción de la solución, donde especifique si el problema fue solucionado:
 - a) Con la actualización del producto
 - b) La liberación de un fix
 - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas o ajustes recomendados por el fabricante.

Este servicio de Soporte técnico debe incluir el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática. Estos parches y/o actualizaciones se instalarán, través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, Quitze deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por Quitze durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

El Soporte Técnico antes descrito deberá otorgarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente durante la vigencia del contrato.

Para avalar la entrega del Soporte Técnico, se deberá elaborar el Acta entrega-recepción a la entrega del componente de Soporte Técnico con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de dichos componentes.

18.2 Servicios Profesionales Bajo Demanda

Atender bajo demanda las necesidades de los Servicios profesionales a través de Unidades de Soporte Especializado (USEs) el cual será prestado por personal experto en las herramientas BMC; los trabajos que resulten de dicho soporte deberán ser avalados por BMC con la finalidad de contar con la garantía de compatibilidad, integración y buen funcionamiento de los productos BMC.

Entregables del Componente:

- 1) Memoria Técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser, además: Documento de análisis y diseño, minutas, formatos, Plan de Trabajo detallado de las actividades a realizar, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario, el estado y avance del proyecto, entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con Quitze y deberá ser autorizada por el primero, dichos documentos se deberán entregar en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, conforme la fecha final de entrega establecida en el "Plan de Trabajo"

19. Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte

Quitze deberá integrar a su proposición carta membretada y firmada por el representante legal, con los niveles de escalación que el Instituto recibirá para la atención del Soporte Técnico.

20. Niveles de servicio

Tiempo de Respuesta		
Nivel de Severidad	Tiempo de Atención	Nivel de servicio
1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico • Proporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte. • La solución no deberá exceder de 5 días hábiles; en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

2 – Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico. Proporcionar estatus diariamente del caso de soporte La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico. Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
4 – Sin impacto	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte. Proporcionar estatus semanalmente del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso

21. Entregables

Quitze deberá integrar en su propuesta una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal, dirigido al Administrador del Contrato, donde se comprometa a cumplir durante la vigencia del Contrato con los entregables referidos en el Anexo Técnico y el presente documento.

Quitze deberá cumplir con los formatos provistos por el Instituto.

22. Condiciones de aceptación

Quitze deberá integrar en su proposición una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal en la cual manifieste que el Instituto obtendrá los servicios solicitados conforme el Anexo Técnico y el presente documento.

Como se establece en el presente documento, el Administrador del contrato será el servidor público responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el contrato que para tal efecto se celebre.

El Administrador del Contrato o el Servidor Público que para tal efecto se haya designado, será responsable de la elaboración, revisión, supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo de Quitze, así como de la ejecución, validación, técnica y administrativa de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por Quitze cumplieron en tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto.

23. Administrador del contrato

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Administrador del Contrato y Responsable Técnico. Los servicios a cargo de Quitze estarán bajo la administración del Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.

Los servicios a cargo de Quitze estarán bajo Vigilancia de los Responsables Técnicos en este caso de los Titulares de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicio y División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

24. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

- Las instalaciones de Quitze están en México y es socio (partner) de la empresa BMC, por lo que aparece en la pantalla que se muestra desde la siguiente URL <https://www.bmc.com/partners/partner-locator.html> aplicando el filtro REGION – Latin America y/o Location – Mexico (sin acento).
- Quitze cuenta con el aval por parte del fabricante de los productos BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Por lo anterior, Quitze presentará el documento que lo acredita como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- Quitze cuenta con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para lo cual Quitze presenta las constancias que acreditan los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los Términos y Condiciones correspondientes.

25. Soporte a fallas

Quitze atenderá durante la vigencia de los servicios, cualquier incidente que se presente sobre el servicio solicitado. Lo anterior, conforme a lo establecido en el Numeral 4 del Anexo Técnico y en el presente documento.

26. Modalidad de la contratación:

26.1 Tipo de contrato.

Conforme al Artículo 47 de la LAASSP, se celebrará un contrato abierto para el Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2023, conforme al presupuesto autorizado.

26.2 Tipo de abastecimiento.

Se requiere una sola fuente de abastecimiento, por lo que el contrato será adjudicado a un licitante. Asimismo, la adjudicación del presente procedimiento de contratación se llevará mediante partida Única.

27. Confidencialidad

Quitze deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad a **los 10 días hábiles siguiente de la notificación del fallo**, firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará para el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", para el ejercicio 2023.**

La carta bajo protesta de decir verdad deberá ir firmada por el representante legal de Quitze, dirigida al Administrador del Contrato, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023”
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por el Instituto, y deberá ser entregada a los diez días hábiles posteriores al inicio del servicio.

Asimismo, en dicha carta Quitze deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha del fallo y aquella que desarrolle derivado del presente proyecto será propiedad intelectual y exclusiva del Instituto y no podrá ser utilizada por Quitze para otros fines. De manera enunciativa más no limitativa, la información sujeta al acuerdo de confidencialidad será: la base de conocimiento de los servicios que se encuentran operando en la MST, así como la información y configuración que se encuentra en las herramientas Remedy IT Service Management Suite y aplicaciones de ambas herramientas que sean propiedad del Instituto, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo.


28. Propiedad intelectual

Quitze se obliga durante la vigencia del Contrato a liberar al 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 otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional, para lo cual deberá entregar dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio, carta firmada por el representante legal de la empresa.

29. Propuesta económica

Quitze integrará su propuesta económica con base al formato de cotización que proporcionó el Instituto dentro de la convocatoria.

Atentamente:



Luis Adolfo González Rodríguez.
Representante Legal.

Ciudad de México, a 26 de junio del año 2023

SIN TEXTO

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2023"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Anexo 9 Propuesta Económica

Quitze integra su propuesta económica basada en los siguientes componentes:

a. Soporte Técnico a los productos:

Soporte Técnico (mantenimiento)				
Nombre del producto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Costo Total
Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC 2023	1	Servicio	\$14,994,783.00	\$14,994,783.00
Subtotal				\$14,994,783.00
IVA				\$2,399,165.28
Total				\$17,393,948.28

b. Servicios Profesionales Bajo Demanda:

Servicios Profesionales	
Costo unitario por USE	
\$2,100.00	\$2,100.00
IVA	\$336.00
Total	\$2,436.00

Los Servicios Profesionales se medirán en Unidades de Soporte Especializado (USE) y corresponde a trabajos realizados por especialistas, dichas unidades se podrán solicitar en un esquema bajo demanda de acuerdo a las necesidades del Instituto, teniendo una cantidad estimada de **1000 USES**.

IMPORTE CON LETRA SIN IVA

a) Soporte Técnico a los productos: Catorce millones novecientos noventa y cuatro mil setecientos ochenta y tres pesos 00/100 sin IVA. (\$14,994,783.00 M/N).

b) Servicios Profesionales Bajo Demanda: Dos mil cien pesos 00/100 sin IVA. (\$2,100.00 M/N)

- o Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato
- o Se consideran dos decimales, no redondeo y sin fórmulas.
- o Razón Social: Quitze S.A. de C.V.
- o RFC: QUI991016D40
- o Lugar y fecha: Ciudad de México, a 26 de junio del 2023.

ATENTAMENTE:


Luis Adolfo González Rodríguez.
Representante Legal.

SIN TEXTO

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023

OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES.

En la Ciudad de México, siendo las **14:00 horas del día 10 de julio de 2023**, en la **Sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en Durango 291, piso 5, Colonia Roma Norte, C.P. 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc**, se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta con el objeto de llevar a cabo el Acto de Notificación del Fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica, con número de identificación en CompraNet **LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023**, convocada para la contratación del **"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales"**, de conformidad con el artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley o la LAASSP), así como lo previsto en el apartado 3, **numeral 3.11, inciso a)** de la Convocatoria: -----

Este acto es presidido por la Licenciada Rosa Angélica Nava Robles, **Titular de la División de Contratación de Activos y Logística**, adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, perteneciente a 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 del Instituto Mexicano del Seguro Social y el numeral 7.1.3.1.2.3., del Manual de Organización de la Dirección de Administración, quien rubrica y firma al final de la presente acta. -----

Quien preside el acto, es asistida por el **Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos**, con carácter de Área Requirente y Técnica, cuyo nombre y firma aparecen al final de la presente Acta. ----- Asimismo, se hace constar que se encuentra presente el representante del Órgano Interno de Control en el IMSS, cuyo nombre y firma aparecen al final del Acta. -----

De conformidad con los artículos 26 penúltimo párrafo de la LAASSP, a este acto no asistió alguna persona que manifestará su interés de estar presente como observador. -----

Acto seguido, en presencia de los asistentes se da lectura al contenido en la presente acta, al tenor de lo siguiente: -----

Proposiciones Recibidas. -----

En el acto de presentación y apertura de proposiciones, se recibió para efectos de su revisión, análisis detallado y elaboración del Dictamen que fundamenta y motiva el Fallo de la presente Licitación; conforme lo establecen los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la Ley, 51 primer párrafo, así como 52 del Reglamento, las proposiciones de los siguientes licitantes: -----

No.	Licitante
1.-	Quadrax, S.A. de C.V.
2.-	Quitze, S.A. de C.V.

Verificación de Sancionados e Impedidos. -----

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023

OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES.

Se comunica a los licitantes que se verificó el **Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados** disponible en: <https://directoriosancionados.apps.funcionpublica.gob.mx/>, con corte al 10 de julio de 2023, así como el listado de las personas impedidas para contratar con el IMSS, conforme a lo dispuesto en los artículos 50 y 60 de "La Ley" y 88 del "Reglamento", con corte al 03 de julio de 2023. De dicha verificación se constató que los licitantes participantes en el presente procedimiento no se encuentran en dichos listados; los directorios se imprimieron y serán integrados en el expediente de la presente contratación.

Criterio de Evaluación de Proposiciones

Con apego en lo dispuesto por los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la Ley, 51 primer párrafo y 52 del Reglamento; el Capítulo Segundo, Sección Cuarta en su Décimo Lineamiento, del 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010; así como el Criterio TU-01/2012 emitido por la Secretaría de la Función Pública el 9 de enero de 2012; la evaluación de las proposiciones se realizó utilizando el criterio de **puntos**, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en la Convocatoria, en el Anexo Uno "Anexo Técnico", Dos "Términos y Condiciones y Nueve "Propuesta Económica", a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas numeral 2.7 Forma de Adjudicación y Apartado 6. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones, así como el numeral, 7 Adjudicación de Contrato de la Convocatoria.

I. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

A. FIRMA ELECTRÓNICA.

En primer término, se verificó si la proposición fue debidamente firmada electrónicamente, tal como se exigió en el apartado 4, numeral 4.1 de la Convocatoria y de conformidad con los artículos 26 Bis, fracción II y 27 de la Ley, que disponen que en el caso de Licitaciones Públicas Electrónicas, en las cuales se permite exclusivamente la participación de los licitantes a través del Sistema CompraNet, se utilizarán medios de identificación electrónica, los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Vinculado a ello, el artículo 50 del Reglamento, establece que "En las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, en sustitución de la firma autógrafa, se emplearán medios de identificación electrónica que establezca la Secretaría de la Función Pública". Al respecto, la Secretaría de la Función Pública, mediante el "Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2011, dispuso en su numeral 14 textualmente lo siguiente: "El medio de identificación electrónica para que los potenciales licitantes nacionales, ya sean personas físicas o morales, hagan uso de

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023

OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES.

CompraNet, será el certificado digital de la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de obligaciones fiscales". -----

Al efectuar el acto de presentación y apertura de las proposiciones, se imprimió de los licitantes, el archivo generado por CompraNet denominado "ACUSE DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIÓN ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE COMPRANET", el cual contiene, entre otros datos, el Nombre o Razón Social de la persona física o moral que carga la propuesta en el sistema así como Nombre del firmante y la Firma (Cadena de firma electrónica), así como el código QR con el cual se puede verificar el acuse de proposición y son "la prueba" de que las propuestas las autentican los licitantes como enviadas por ellos mismos a través de los medios electrónicos y, por tanto, ponen de manifiesto que la propuesta fue firmada digitalmente y que se cumplió con la exigencia prevista en la Convocatoria. -----

El análisis a que se refiere este numeral, se realizó por el área contratante, la División de Contratación de Activos y Logística adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, perteneciente a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. -----

De la evaluación realizada, se desprende que los acuses generados por el Sistema CompraNet indican que tanto la documentación legal, técnica y económica que presentaron los licitantes: 1) Quadrax, S.A. de C.V., y 2) Quitze, S.A. de C.V., **fueron debidamente firmadas de forma electrónica.** -----

B. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA PROPOSICIÓN (LEGAL-ADMINISTRATIVA). -----

Sólo después de constatar que los licitantes firmaron adecuadamente su proposición, se procedió a la evaluación de la documentación distinta a la proposición a que se refiere el apartado 4. REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR, numeral 4.2. Documentación distinta a la proposición (legal-administrativa), de la Convocatoria. -----

La revisión de la documentación distinta a la proposición se realizó por el área contratante, la División de Contratación de Activos y Logística adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, perteneciente a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el numeral 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como del numeral 4.2.1.15 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante el Manual). -----

La evaluación se contiene en el **Anexo I**, la cual se tiene por reproducida en este apartado como si a la letra se insertare. -----

Con base en la evaluación, se concluyó que la documentación distinta que presentaron los licitantes: 1) Quadrax, S.A. de C.V., y 2) Quitze, S.A. de C.V.; **cumplen satisfactoriamente** con los extremos solicitados en la Convocatoria. -----

C. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS. -----

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023

OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES.

Una vez que se verificó que los licitantes cumplieron con el requerimiento de la documentación distinta, se procedió a la evaluación de los requisitos establecidos en el numeral 4. Requisitos que los licitantes deben cumplir y que su incumplimiento, ausencia u omisión afectan la solvencia de la proposición y motivará su desechamiento, numeral 4.3.- Propuesta Técnica, en el Anexo 1.- "Anexo Técnico", como con el Anexo 2 "Términos y Condiciones" todos de la Convocatoria, considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones

La evaluación de las propuestas técnicas de los licitantes se realizó bajo la más estricta responsabilidad del Área Técnica por parte del Lic. Arturo Ramos Ballado, Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, de conformidad con el artículo 2, fracciones II y III del Reglamento; los numerales 4.25, inciso e) y 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como el numeral 4.2.2.1.16 del Manual, y fue remitida mediante oficio número 09 52 76 61 5500/2023/111 misma que se contiene en el Anexo II, y se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertare.

Sólo después de advertirse el cumplimiento de los requisitos indispensables establecidos en la Convocatoria, con base en la puntuación que corresponde a la propuesta técnica de cada licitante, se determinará si resulta solvente, para lo cual deberá obtener una puntuación mínima de 45 puntos de los 60 puntos que se pueden obtener en esta Evaluación.

Con base en la evaluación realizada por el Área Técnica, se procedió a la asignación de los 60 puntos determinados para la propuesta técnica, de las propuestas técnicas que cumplieron con los requisitos obligatorios, considerando para tal efecto la acreditación documental que, en su caso, hayan realizado los licitantes de los rubros y sub-rubros que integran la Matriz de Puntos y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos, por lo que sólo se asignó el total de la puntuación a que se refiere cada rubro y sub-rubro, cuando los licitantes hayan acreditado los extremos y parámetros exigidos en cada uno de ellos; a partir del número mínimo y hasta el número máximo, la puntuación de la propuesta se calculó aplicando la fórmula o procedimiento que se describe en el apartado 6, numeral 6.1.1 Matriz de Puntos, y numeral 5. Criterios de Evaluación de proposiciones del Anexo 2.- "Términos y Condiciones", ambos de la Convocatoria y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos.

La puntuación de las proposiciones se describe a continuación:

Licitante	Capacidad del licitante	Experiencia y Especialidad	Propuesta de Trabajo	Cumplimiento de Contratos	Total (TPT)
Quadrax, S.A. de C.V.	0	0	4	0	4
Quitze, S.A. de C.V.	14.4	18	12	12	56.4

De la evaluación realizada por el área técnica y requirente y de acuerdo con el puntaje de la Evaluación Técnica y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos se desprende que la proposición del licitante **Quadrax, S.A. de C.V.**, en virtud de que no alcanzó el puntaje mínimo para considerar que una propuesta técnica es solvente, es decir, 45 puntos de los 60 puntos máximos que se pueden obtener



ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023

OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES.

en esta evaluación, conforme a lo solicitado en el segundo párrafo del numeral 6.1 Evaluación de la propuesta técnica "El puntaje mínimo para considerar que una propuesta técnica es solvente es de al menos 45 puntos de los 60 puntos máximos que se pueden obtener en esta evaluación, de lo contrario, serán desechadas", de la convocatoria, motivo para desechar la proposición referida conforme a lo establecido en el numeral 5.17 del apartado 5 CAUSALES EXPRESAS DE DESECHAMIENTO, lo anterior establecido en la convocatoria que rige el presente procedimiento, específicamente en el numeral 5.17, que a la letra dice: "Que la propuesta técnica no alcance el mínimo de 45 puntos de los 60 puntos disponibles en la evaluación técnica".

Por último, respecto al licitante Quitze, S.A. de C.V., se advierte que su proposición, cumple con los requisitos técnicos obligatorios y obtuvo un puntaje igual o mayor a 45 puntos de los 60 puntos máximos que se pueden obtener en esta evaluación, por lo que se considera solvente desde el punto de vista técnico.

La evaluación Técnica se realizó bajo la más estricta responsabilidad del área técnica.

D. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.

De conformidad con el numeral 6.2 Evaluación de la Propuesta Económica, solo la propuesta técnica que resultó solvente por cumplir los requerimientos técnicos obligatorios y haber obtenido una puntuación mínima de 45 puntos de los 60 puntos disponibles en la evaluación técnica, será considerada para realizar la evaluación de la proposición económica.

La evaluación de la propuesta económica del licitante: Quitze, S.A. de C.V., quien resultó solvente técnicamente, fue realizada por parte de la División de Contratación de Activos y Logística, de conformidad con el numeral 7.1.3.1.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, el numeral 4.39 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto vigentes, así como del numeral 4.2.2.1.17 del Manual, conforme a lo siguiente:

Para determinar la puntuación que corresponde a la propuesta económica de los licitantes, se utilizó la siguiente formula:

PPE = MPemb x 40 / MPi

Donde:

PPE = Puntuación que corresponde a la Propuesta Económica;

MPemb = Precio Unitario ofertado más bajo, y

MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica (Precio Unitario);

Para efectos del cálculo de la puntuación que corresponde a la propuesta económica se utilizará la suma de los Precios Unitarios (Sin IVA) ofertados por el licitante, Quitze, S.A. de C.V. que asciende a \$14,996,883.00 (Catorce millones, novecientos noventa y seis mil, ochocientos ochenta y tres pesos 00/100 M.N.) y que representa el único precio a evaluar (MPemb), por lo que se le asigna el máximo de puntos disponibles, es decir, 40 puntos.

E. EVALUACIÓN FINAL.



ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023

OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES.

Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición, se aplicó la siguiente fórmula: -----

$PT_j = TPT + PPE$ Para toda $j = 1, 2$ -----

Dónde: -----

PT_j = Puntuación Total de la proposición;-----

TPT = Total de Puntuación asignados a la propuesta Técnica; -----

PPE = Puntuación asignados a la Propuesta Económica. -----

El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas solventes como resultado de la evaluación. -----

La puntuación total obtenida por el licitante se indica a continuación: -----

Licitante	Puntuación Técnica (TPT)	Puntuación Económica (PPE)	Puntuación Total (PTj)
Quitze, S.A. de C.V.	56.4	40.0	96.4

III. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES SE DESECHARON.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 37 fracción I de la LAASSP, se incluye un cuadro resumen de los licitantes cuyas propuestas se desecharon, con la expresión sintética del motivo -----

Licitante	Motivo de Desechamiento
Quadrax, S.A. de C.V.	• Obtuvo puntuación técnica menor a 45 puntos.

IV. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES RESULTARON SOLVENTES.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 37 fracción II de la LAASSP, se precisa el listado de licitantes que resultaron solventes:

Licitante
Quitze, S.A. de C.V.

[Handwritten signatures and marks]



ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023

OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES.

V.FALLO.

Con sustento en las evaluaciones que anteceden y que son el fundamento y soporte de esta decisión, con apego a lo establecido en los artículos 36, 36 Bis fracción I, y 37 de la Ley; 51 párrafo primero y 52 del Reglamento; así como en el apartado 6. Criterios Específicos Conforme a los Cuales se Evaluarán las Proposiciones, la Licenciada Rosa Angélica Nava Robles, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de conformidad con los numerales 7.1.3.1.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración y el numeral 5.3.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto vigentes, emite el Fallo del procedimiento de Licitación Pública Electrónica de Carácter Nacional con número de identificación en CompraNet LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023, por las razones expuestas, ya que cumple con los requisitos legales, su propuesta técnica es solvente y al obtener en el resultado en la evaluación final puntuación por arriba de 45, se ADJUDICA el contrato para el "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", al licitante Quitze, S.A. de C.V. por un monto mínimo de \$10,626,204.68 (Diez millones, seiscientos veintiséis mil, doscientos cuatro pesos 68/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado y un monto máximo susceptible de ser ejercido por \$26,565,511.72 (Veintiséis millones, quinientos sesenta y cinco mil, quinientos once pesos 72/100 M.N.), incluyendo el Impuesto al Valor Agregado.

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.

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP se le informa al licitante adjudicado que 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 y de 16:00 a 18:00 horas, la documentación requerida en el punto "3.11.- Fallo y firma de contrato" de la convocatoria a la licitación que nos ocupa.

Asimismo, el licitante adjudicado deberá entregar en la División de Contratos en el domicilio referido en el párrafo anterior, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento de este.

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 y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación; se solicita que previo a la suscripción del contrato respectivo, el Representante Legal del Adjudicado lleve a cabo su registro en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos (MFIJ), para lo cual se pone a su disposición las siguientes direcciones electrónicas:

https://www.gob.mx/compranet/documentos/modulo-de-formalizacion-de-instrumentos-juridicos

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023

OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES.

de la presente acta en CompraNet. <https://upcp-compranet.hacienda.gob.mx/> Dicho procedimiento sustituye a la notificación personal. -----

Se le preguntó a los asistentes si deseaban manifestar alguna observación al mismo, a lo que, en el uso de la palabra, el representante del Órgano Interno de Control en el IMSS manifiesta lo siguiente: -----

Con fundamento en el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público que dispone que la Secretaría de la Función Pública podrá verificar en cualquier tiempo que las adquisiciones, arrendamientos y servicios se realicen conforme a lo establecido en la Ley de la materia y demás disposiciones aplicables, en correlación con el artículo 83, párrafo cuarto del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social. -----

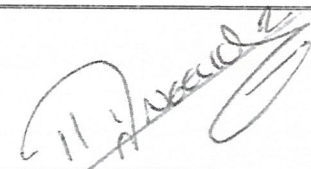
En este acto, una vez que se dio lectura a la presente acta, se señala que correspondió a las áreas requirente y técnica, en términos de los artículos 37 de la LAASSP y, 2 de su Reglamento, en correlación con el numeral 5.3.8, inciso a), de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, constatar que los servicios que se evaluaron cumplen con la Convocatoria y sus anexos; con las precisiones de la Junta de aclaraciones y si las proposiciones que se presentaron cumplen con lo anterior, así como la debida asignación de los puntos y que se cuente con el debido sustento en los desechamientos que se determinaron. Asimismo, se señala que es responsabilidad del área contratante y/o técnica, la evaluación que se realizó para la emisión del presente Acto de Fallo de conformidad con el artículo 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en concordancia con los numerales 4.2.2.1.15, 4.2.2.1.16 y 4.2.2.1.17 del Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. -----

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este acto, siendo las **14:50 horas día en que se actúa**, firmando quien preside, para los efectos legales, administrativos y de notificación a que haya lugar. -----

Este Fallo consta de **10 (diez)** páginas, anexándose **1 (una)** página de la propuesta económica del licitante adjudicado y dos anexos constantes de **49 (cuarenta y nueve)** páginas, firmando para los efectos legales y de conformidad, por quien emite el Fallo y la asiste. -----

FIN DE TEXTO

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:-----

<p>Titular de la División de Contratación de Activos y Logística. (Área Contratante)</p>	 <p>Lic. Rosa Angélica Nava Robles</p>
--	--



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

ATENTA NOTA

Ciudad de México, a 13 de julio de 2023.

Para: Lic. Humberto Rincón Juárez.
Titular de la División de Contratos.

De: Lic. Rosa Angélica Nava Robles.
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística.

Me refiero al procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, con número de identificación en CompraNet LA-50-GYR-050GYR019-N-145-2023, para la contratación del "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales"

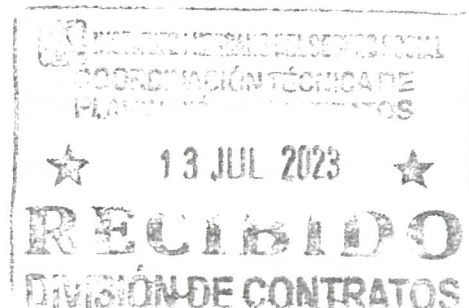
Al respecto, a fin de evitar incertidumbre al momento de la elaboración del instrumento jurídico me permito precisar lo siguiente:

Asimismo, le informo el desglose de los importes del Impuesto al Valor Agregado, conforme a los montos plasmados en el acta de fallo:

MONTOS	SIN IVA	IVA	CON IVA
Mínimo	\$9,160,521.28	\$1,465,683.40	\$10,626,204.68
Máximo	\$22,901,303.21	\$3,664,208.51	\$26,565,511.72

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión de enviarle un cordial saludo.


Atentamente



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
019N14523-001

ANEXO 4 (CUATRO)

“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXIO



GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico

Of N° 09 52 76 61 5500/2023/070.

Ciudad de México, a 19 de mayo de 2023.

Lic. José Gonzalo Badillo Marino
Titular de la Coordinación de Adquisición de
Bienes y Contratación de Servicios
Dirección de Administración
Presente

Por medio del presente le notifico que, para el proceso de contratación del **“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales”**, para el ejercicio 2023, quien suscribe, Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, fungirá como Administrador y como Responsables Técnicos del Contrato; el Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios y el Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, a razón de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos técnicos y contractuales contenidos en el instrumento jurídico que para tal efecto se celebre.

Aprovecho la ocasión, para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,


Lic. Arturo Ramos Ballado
Titular de la Coordinación

Elaboró:

Juan Ramón García Padilla

Revisó:

Lic. Carlos Ivan Salinas Cruz

Copias en el SICGC

Lic. Carlos Ivan Salinas Cruz, Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios.
Mtra. Elia Sandra Varas Galeano, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística.
Juan Ramón García Padilla, Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

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
019N14523-001

ANEXO 5 (CINCO)

**“JUNTA DE ACLARACIONES, LA CUAL SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU
CONSULTA EN COMPRANET”**

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y
Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Planeación y Contratos
División de Contratos

**“JUNTA DE ACLARACIONES” LA CUAL SE
ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU
CONSULTA EN EL PORTAL DE COMPRAS
GUBERNAMENTALES COMPRANET**

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

SIN TEXTO