



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 E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
P7M0013

Contrato abierto para la prestación del servicio de mantenimiento, soporte técnico y especializado y licenciamiento BMC 2017, que celebran por una parte el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por **JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS**, en su carácter de Apoderado Legal y, por la otra parte, la empresa denominada **BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**", representado por **RICARDO WOLFF MICHAUS**, en su carácter de Apoderado Legal, a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**", declara a través de su Apoderado Legal, que:

I.1.- Es un Organismo Público 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.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251 fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- José Roberto Flores Bañuelos se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 81,503 de fecha 30 de octubre de 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Benito Ivan Guerra Silla, Notario Público número 7 del Distrito Federal y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

I.4.- Cibeles Torres Henestrosa, Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos de "**EL INSTITUTO**" interviene en la firma del presente instrumento jurídico como Administrador del presente contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del servicio de mantenimiento, soporte técnico y especializado y licenciamiento BMC 2017, solicitado por la Coordinación Técnica de Servicio de Soporte y Computo Personal.

I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número de

Página 1 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

cuenta 42061506 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000003525-2017 emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación el día 28 de noviembre de 2016, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

Los recursos presupuestarios a ejercer con motivo del presente Instrumento Jurídico, quedan sujetos para fines de ejecución y pago a la disponibilidad presupuestaria con que cuente "**EL INSTITUTO**", conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que apruebe la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, para el ejercicio fiscal 2017, sin responsabilidad alguna para "**EL INSTITUTO**".

I.7.- El Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) de "**EL INSTITUTO**", en la Sesión Extraordinaria número 10/2016, celebrada el día 16 de diciembre de 2016, mediante Acuerdo número AC-2/SE-10/2016 dictaminó procedente el supuesto de excepción a la Licitación Pública para llevar a cabo la Adjudicación Directa en los términos propuestos.

I.8.- El presente contrato fue adjudicado a "**EL PROVEEDOR**" mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-019GYR019-E320-2016** con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones aplicables en la materia.

I.9.- Con fecha 26 de diciembre de 2016, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, emitió el Acta de Adjudicación del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede, misma que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

I.10.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81 fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido de la solicitud de cotización y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

I.11.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en calle Durango número 291, P.H., Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México.

II.- "EL PROVEEDOR", declara a través de su Apoderado Legal, que:

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 11,363 de fecha 12 de diciembre de 2000, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Villavicencio Castañeda,

Página 2 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

titular de la Notaría Pública número 218 del Distrito Federal; inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad en el folio mercantil número 271309.

II.2.- Se encuentra representado para la celebración de este contrato por Ricardo Wolff Michaus, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 39,899 de fecha 23 de septiembre de 2015, otorgada ante la fe de la Licenciada Ana de Jesús Jiménez Montañez, titular de la Notaría Pública número 146 del Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades en realizar cualquier actividad relacionada con programas y herramientas de computación y bases de datos, incluyendo sin limitar la fabricación, elaboración, procesamiento, ensamble, importación, exportación, explotación, compra, venta, enajenación, arrendamiento, distribución y comercialización en general de todo tipo de productos, artículos, materias primas, equipos y maquinaria, directa o indirectamente o a través de terceros, así como el otorgamiento o transferencia de licencias y derechos derivados de programas de computación, bases de datos, equipos y productos; la prestación de toda clase de servicios técnicos y profesionales, así como la consultoría y asesoría, todos ellos relacionados con programas y herramientas de computación, suministro de información tecnológica, procesos de negocios, ingeniería de sistemas, centros de datos, administración de distribución de sistemas, comunicación y consultoría en ingeniería de redes, diseño, instalación y operación de redes; la prestación de servicios administrativos, de operación y corporativos, así como de promoción, instalación y mantenimiento, relacionados con las actividades antes mencionadas.

II.4.- Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes: **BSD001212FN3**.

II.5.- Cuenta con el documento correspondiente, vigente y expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a lo dispuesto por la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal 2017 y de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a "EL INSTITUTO" para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.6.- Cuenta por sí o por conducto de quien subcontrate para el cumplimiento del objeto del presente contrato con el documento correspondiente, vigente, expedido por "EL INSTITUTO" relativo a la opinión positiva sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de "EL INSTITUTO" en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el

Página 3 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

mismo de fecha 03 de abril de 2015, el cual exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

II.7.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

II.8.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"** en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"**, deberá proporcionar la información que en su momento se requiera relativa al presente contrato.

II.9.- Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae por medio de este instrumento jurídico.

II.10.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato en términos de lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Boulevard Manuel Ávila Camacho número 36, Piso 23, Colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, Ciudad de México; teléfono 52845723; 52845767, correo electrónico carlos.aceves@bmc.com.

Hechas las declaraciones anteriores, **"LAS PARTES"** convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- **"EL INSTITUTO"** requiere contratar de **"EL PROVEEDOR"** y éste se obliga a prestar el servicio de mantenimiento, soporte técnico y especializado y licenciamiento BMC 2017, cuyas características y especificaciones se describen en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)**, que forman parte integral del presente instrumento jurídico, en el que se identifica la cantidad mínima de servicios como compromisos de contratación y la cantidad máxima de servicios susceptibles de prestación.

Página 4 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- Como contraprestación por la efectiva y satisfactoria prestación del servicio objeto del presente contrato **"EL INSTITUTO"** cuenta con un presupuesto mínimo como compromiso de pago por un importe de **\$26,226,596.09 (VEINTISÉIS MILLONES DOSCIENTOS VEINTISÉIS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS 09/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de **\$50,000,000.00 (CINCUENTA MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado, dicha cantidad se ejercerá de conformidad con los precios que se establecen en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

"LAS PARTES" convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo a los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- Los pagos se realizarán en pesos mexicanos, en varias exhibiciones conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado y se pagará una vez que se haya dado por cumplido o entregado con visto bueno por parte del Administrador del presente contrato cada componente del servicio y presentados los Comprobantes Fiscales Digitales (CFD). **"EL PROVEEDOR"** entregará el soporte documental que muestre la entrega o ejecución de los trabajos solicitados.

Para proceder a la liberación de pago, el Administrador del presente contrato o el Servidor Público que para tal efecto se haya designado, será responsable de la supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo de **"EL PROVEEDOR"** así como de la ejecución, validación, técnica y administrativamente 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, procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la forma de pago a **"EL PROVEEDOR"** será la estipulada en la presente Cláusula y quedará sujeta a las condiciones que establezca el presente contrato; sin embargo, no podrá exceder de **20 (veinte)** días naturales contados a partir de la entrega del Comprobante Fiscal Digital respectivo, previa entrega de certificado de licencia o de la prestación de los servicios en los términos del presente contrato.

De inicio se pagará conforme a la entrega del **"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico y Especializado y licenciamiento BMC 2017"** y posteriormente conforme se requiera bajo demanda el suministro de licenciamiento y ejecute bajo demanda el Soporte Especializado.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, sita en la Calle de Gobernador Tiburcio Montiel número 15 (esquina con Gómez Pedraza), Colonia

Página 5 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- Comprobante Fiscal Digital que expida **"EL PROVEEDOR"** a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con domicilio fiscal en Avenida Paseo de la Reforma número 476 Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México, Registro Federal de Contribuyentes **IMS421231145** que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que avale la entrega de los servicios a satisfacción de **"EL INSTITUTO"**.
- Original y copia del presente contrato.
- Nota de crédito a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la sanción en caso de la prestación extemporánea de los servicios.

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

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 Cuentas Contables del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos para trámite de pago y constitución de fondos fijos", mismos que se encuentran publicados en la dirección:

<http://intranet/docs/normas/dir.%20finanzas/coord.%20cont%20y%20erogaciones/procedimientos/6130-003-002.pdf>

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) los comprobantes fiscales digitales (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 comprobante fiscal digital en su caso.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago del servicio, si no se ha determinado, calculado y notificado a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales y/o deducciones en el Sistema PREI Millenium.

En apego a los lineamientos para la verificación del cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social de los proveedores y contratistas, de fecha 25 de mayo del 2015, **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar una copia de la opinión (positiva y vigente)

Página 6 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

por cada trámite de pago, la cual puede ser consultada a través de la página electrónica <http://www.imss.gob.mx/tramites/cumplimiento-obligaciones>, en los términos requeridos por **"EL INSTITUTO"**.

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

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación a menos que **"EL PROVEEDOR"** acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

"EL PROVEEDOR" acepta que **"EL INSTITUTO"** le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, obligándose para tal efecto a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal, a menos que **"EL PROVEEDOR"** acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada, a través del esquema interbancario, si la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"** está contratada con Banorte S.A., BBVA Bancomer, S.A., HSBC, S.A., o SCOTIABANK INVERLAT, S.A. o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

"EL PROVEEDOR" para efectos de transferir los derechos de cobro deberá contar con el consentimiento de **"EL INSTITUTO"** para lo cual deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** a través de los administradores del contrato con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, los Administradores del presente contrato o en su caso el Titular del Área Requirente, deberán entregar los documentos sustantivos de dicha cesión el área responsable de autorizar dicha cesión.

Asimismo, **"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 pagadas en

Página 7 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

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"**.

El pago del servicio quedará condicionado al descuento que **"EL INSTITUTO"** efectuará a **"EL PROVEEDOR"** por concepto de penas convencionales y/o deducciones aplicables, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- **"EL PROVEEDOR"** se compromete a prestar el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo señalado en los **Anexos 2 (dos)** y **3 (tres)** del presente contrato y de acuerdo a lo siguiente:

PLAZO.- "LAS PARTES" convienen en que la prestación del servicio se llevará a cabo a partir del día 1° de enero al día 31 de diciembre de 2017. Lo anterior conforme a lo previsto en los artículos 46 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 de su Reglamento.

LUGAR.- La entrega se realizará en las instalaciones de **"EL INSTITUTO"** ubicadas en calle Toledo número 21 PB, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México, en un horario de las 8:00 a las 20:00 horas.

En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales de **"EL INSTITUTO"** ubicadas en la Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México.

"EL PROVEEDOR" deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos para la realización de cualquier entregable.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar los servicios que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, cuyas características, alcances, especificaciones, entregables y demás condiciones se encuentran establecidas en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, mismos que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

Servicio de actualización, mantenimiento y soporte técnico de las herramientas BMC.- Durante la vigencia del presente contrato **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar la actualización, mantenimiento y soporte técnico a la base instala que permita mantener funcionando las soluciones y/o servicios basados en productos BMC, las cuales soportan las operaciones médicas y administrativas de **"EL INSTITUTO"** permitiendo tener la plataforma operando conforme a las mejores prácticas, para lo cual se deberá cumplir con

Página 8 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

lo establecido en el numeral 5.1 de los Términos y Condiciones, mismos que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

Servicio de Licenciamiento bajo demanda.- Durante la vigencia del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar bajo demanda el licenciamiento de los productos que **"EL INSTITUTO"** le requiera para atender sus necesidades de gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, etcétera, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 de los Términos y Condiciones, mismos que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

Servicio de Soporte Especializado.- El Soporte Especializado se mide en Unidades de Soporte Especializado (USE) y deberán ser realizados los trabajos necesarios por los especialistas autorizados por **"EL PROVEEDOR"** las cuales se podrán adquirir en un esquema bajo demanda.

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 nuevas mesas de ayuda, migración a una nueva plataforma tecnológica, configuración y documentación de procesos, etcétera, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.3 de los Términos y Condiciones, mismos que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

"EL PROVEEDOR" deberá informar a **"EL INSTITUTO"** un día hábil después del Acto de Procedimiento de Adjudicación, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal de **"EL PROVEEDOR"** los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares.

"EL PROVEEDOR" quedará obligado a proporcionar a **"EL INSTITUTO"** dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles del mes de enero del 2017, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal de **"EL PROVEEDOR"** el número telefónico local, el teléfono celular del Ingeniero Coordinador, así como el correo electrónico para dar de alta y confirmar los reportes de incidentes, así como, consultar el estatus de los mismos.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar al Administrador del presente contrato dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles al inicio del servicio, una carta en hoja membretada de **"EL PROVEEDOR"** y firmada por su representante legal donde se comprometa a cumplir durante la vigencia del presente contrato con los entregables referidos en el Anexo Técnico que se integra al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, a efecto de dar por recibido los servicios requeridos.

Página 9 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

“EL PROVEEDOR” deberá entregar al Administrador del presente contrato dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles al inicio del servicio una carta en hoja membretada por **“EL PROVEEDOR”** y firmada por su representante legal en la cual manifieste que **“EL INSTITUTO”** obtendrá los servicios solicitados conforme el Anexo Técnico que se integra al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

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 instrumento jurídico.

QUINTA.- VIGENCIA.- “LAS PARTES” convienen en que la vigencia del presente contrato comprenderá a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2017.

SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS DE COBRO.- “EL PROVEEDOR” se obliga a no transferir o ceder por ningún título, en forma total o parcial, a favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato; a excepción de los derechos de cobro, debiendo en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de **“EL INSTITUTO”** para tal efecto.

“EL PROVEEDOR” deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe transfiere, y demás documentos sustantivos de dicha transferencia, lo cual será necesario para efectuar el pago correspondiente.

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por **“EL PROVEEDOR”** se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- “EL PROVEEDOR” se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar a **“EL INSTITUTO”** y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

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



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

Contrato Número
P7M0013

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

Si **"EL PROVEEDOR"** tuviera 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 que le corresponda percibir con motivo del presente instrumento jurídico.

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga para con **"EL INSTITUTO"** a responder por los daños y/o perjuicios que le pudiera causar a éste o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios viola 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 de 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 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

Página 11 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

"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, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700 Ciudad de México, apeándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

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

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- **"EL INSTITUTO"** llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento del presente contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente este 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, no entregue **"EL PROVEEDOR"** en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente contrato, establecido en la Cláusula Décima.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

De conformidad con el artículo 81 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.- De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la pena convencional aplicable a **"EL PROVEEDOR"**, por atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, calculada sobre el valor de lo incumplido y sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de acuerdo a lo detallado en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

El Administrador del presente contrato será el encargado de determinar, calcular y notificar a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales, así como vigilar el registro captura y validar en el Sistema PREI Millenium, dentro de los 5 (cinco) días hábiles a la

Página 12 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

conclusión del incumplimiento la aplicación de la penas convencionales, objeto del presente instrumento jurídico, y comunicar los incumplimientos.

"EL INSTITUTO" descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deberá cubrir a **"EL PROVEEDOR"**. Por lo tanto **"EL PROVEEDOR"** autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en los párrafos anteriores, sobre los pagos que a este deba cubrirle a **"EL INSTITUTO"** durante el período en que incurra y/o se mantenga en cumplimiento con motivo del suministro de los servicios

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

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.- Las deducciones se aplicarán de acuerdo a lo previsto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, por cualquier incumplimiento parcial o deficiente en que incurra **"EL PROVEEDOR"**, respecto a las partidas o conceptos que integran el servicio objeto del presente el contrato, conforme a lo detallado en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato

El Administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones por la prestación deficiente de los servicios.

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.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.- De conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"** o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados siempre que éstos sean

Página 13 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA QUINTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- “EL INSTITUTO” podrá rescindir administrativamente el presente contrato sin más responsabilidad para él y sin necesidad de resolución judicial, cuando “EL PROVEEDOR” incurra en cualquiera de las causales que de manera enunciativa más no limitativa se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que “EL PROVEEDOR” haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de “EL INSTITUTO”.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de “EL PROVEEDOR”.
7. Cuando de manera reiterativa y constante “EL PROVEEDOR” sea sancionado con penalizaciones o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona y con ello se afecten los intereses de “EL INSTITUTO”.
8. Cuando las sanciones por penalizaciones o deducciones superen el monto de la fianza.
9. Cuando se situé en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
10. Si “EL PROVEEDOR” no permite a “EL INSTITUTO” la administración y verificación a que se refiere la Cláusula correspondiente del presente contrato.

DÉCIMA SEXTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- “EL INSTITUTO” en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando “EL PROVEEDOR” incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:



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

Contrato Número
P7M0013

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

DÉCIMA SÉPTIMA.- CONFIDENCIALIDAD.- **"EL PROVEEDOR"** deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad que entregue a **"EL INSTITUTO"** a más tardar a los 10 (diez) días posteriores a la adjudicación, 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 objeto del presente contrato.

La carta bajo protesta de decir verdad deberá ir firmada por su representante legal 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"**.

Asimismo, en dicha carta **"EL PROVEEDOR"** deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha de la adjudicación y aquella que desarrolle derivado del presente contrato será propiedad intelectual y exclusiva de **"EL INSTITUTO"** y no podrá ser utilizada por **"EL PROVEEDOR"** para otros fines. De manera enunciativa mas 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 ProactiveNet Performance Management Suite y aplicaciones de ambas herramientas que sean propiedad de **"EL INSTITUTO"**, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo.

DÉCIMA OCTAVA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga durante la vigencia del presente contrato a liberar a **"EL INSTITUTO"** de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional.

DÉCIMA NOVENA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.- En caso fortuito o fuerza mayor, bajo su responsabilidad, **"EL INSTITUTO"** podrá suspender la prestación del servicio en términos del artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en cuyo caso únicamente se pagarán aquéllos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Página 16 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

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

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

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

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

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

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

Página 15 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a "EL INSTITUTO" se pagarán previa solicitud de "EL PROVEEDOR" los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102 fracción II, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a "EL INSTITUTO" para su revisión y validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del contrato y a entera satisfacción del Administrador del presente contrato.

VIGÉSIMA.- RELACIÓN LABORAL.- "LAS PARTES" convienen en que "EL INSTITUTO" no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con "EL PROVEEDOR", ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de "EL PROVEEDOR".

Por lo anterior, no se le considerará a "EL INSTITUTO" como patrón, ni aún sustituto, y "EL PROVEEDOR", expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.

"EL PROVEEDOR" se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de cualquier reclamación de índole laboral o de seguridad social que sea presentada por parte de sus trabajadores, ante las autoridades competentes.

VIGÉSIMA PRIMERA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.- En cualquier momento durante la vigencia del presente contrato, "EL PROVEEDOR" o "EL INSTITUTO" podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en "EL INSTITUTO" solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

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

VIGÉSIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, "EL INSTITUTO" podrá celebrar por escrito convenio modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo

Página 17 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

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

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

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

VIGÉSIMA TERCERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- Será responsabilidad del servidor público indicado en el apartado de declaraciones de **“EL INSTITUTO”** administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato; de conformidad con lo establecido en el penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numeral 37 último párrafo y 39 de la Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios de **“EL INSTITUTO”**.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente de dicho servidor público, tendrá carácter de **Administrador del Contrato** la persona que lo sustituya en el cargo o aquel que designe el Área requirente.

VIGÉSIMA CUARTA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación, forman parte integrante del presente contrato:

- Anexo 1 (uno)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
- Anexo 2 (dos)** “Anexo Técnico y Términos y Condiciones”
- Anexo 3 (tres)** “Propuesta Técnica-Económica y Acta de Adjudicación”

VIGÉSIMA QUINTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- “LAS PARTES” se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, y supletoriamente, al Código Civil Federal, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.

VIGÉSIMA SEXTA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en

Página 18 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato Número
P7M0013

el mismo, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas "LAS PARTES" del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, el día 10 de enero de 2017, quedando un ejemplar en poder de "EL PROVEEDOR" y los restantes en poder de "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS
Apoderado Legal

"EL PROVEEDOR"
BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE
MÉXICO, S.A. DE C.V.

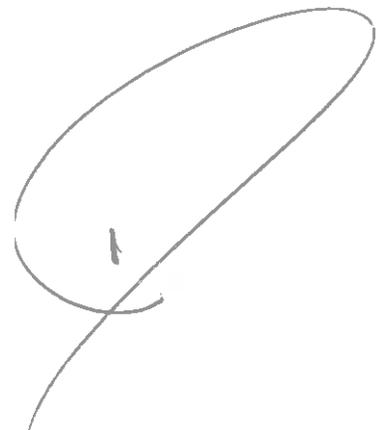
RICARDO WOLFF MICHAUS
Apoderado Legal

ADMINISTRADORA DEL CONTRATO

CIBELES TORRES HENESTROSA
Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos

COFV/MEAC/PDA

SIN TEXTO

A handwritten mark consisting of a large, loopy oval shape with a small vertical tick mark inside it, resembling a stylized letter or a signature.



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

Contrato Número

P7M0013

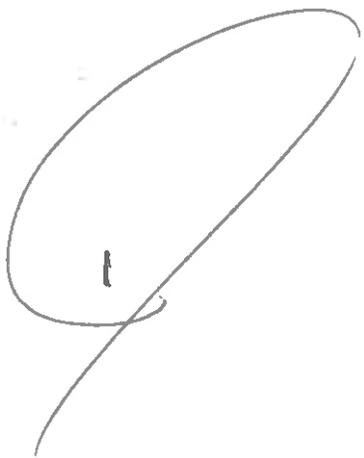
ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

A handwritten signature or scribble consisting of a large, loopy oval shape with a vertical line extending downwards from the bottom left of the oval.

V7 M0013

0058



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 000003525-2017

Dictamen de Inversión
 Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

09	Distrito Federal Nivel Central
090001	Oficinas Centrales
090000	Coord. de Servicio Administra

Concepto: OFICIO NO. 2028 RECIBIDO EL 25/11/2016 "SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO, ESPECIALIZADO Y LICENCIAMIENTO BMO 2017."

Fecha Elaboración: 26/11/2016

Total Comprometido (en pesos): \$ 50,000,000.00
Cuenta: 42061506 SERV.INTEG.TECNOLOG.INFOR.COM Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 50000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
50,000.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
1,951,192.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8º, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, 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-Milenium, 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
Lit. Jessica Miranda Vega

Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

DIÁ MES AÑO
DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ _____ .00

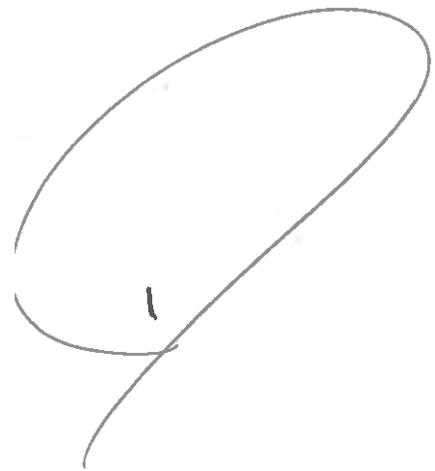
SE EMITE SUJETO A LAS CIFRAS DEFINITIVAS QUE APRUEBE LA H. CAMARA DE DIPUTADOS PARA EL IMSS, RAZÓN POR LA CUAL EL IMPORTE DEBERÁ RATIFICARSE UNA VEZ QUE SE TENGA EL PRESUPUESTO APROBADO PARA EL EJERCICIO 2017.



Clave: 8170-009-001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO





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

Contrato Número
P7M0013

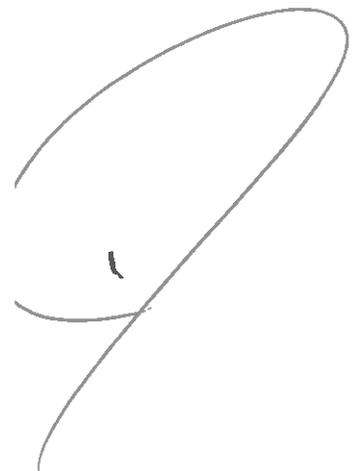
ANEXO 2

“ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 13 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

A large, stylized handwritten mark, possibly a signature or a large letter 'P', located in the bottom left corner of the page.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT) Anexo Técnico "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"	HOJA 1 DE 16
		Formulario APCT FIB VERSIÓN 5.0

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Anexo Técnico

Handwritten signature

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Handwritten signature

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT) Anexo Técnico "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"	HOJA 2 DE 16
		Formulario APCT FIB VERSIÓN 5.0

Contenido

1. Objetivo del Documento.....	4
2. Objetivo.....	4
3. Alcance.....	4
4. Requerimientos técnicos.....	4
a. Funcionales.....	5
b. No funcionales.....	5
5. Especificaciones técnicas.....	13
6. Perfil del Proveedor.....	13
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable.....	14
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. Glosario de Términos.....	14
13. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.....	16
14. Relación de Anexos.....	16

Handwritten signature

Handwritten signature



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOLA 3 DE 16
Forma APTCT 03
VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico
"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"

Control de versiones del documento

Version	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	13/Oct/2016	Requisitado de documento	Elizabeth Mendoza Quintanar
1.0	14/Oct/2016	Revisión de documento	Maria de Jesus Morales Vaila
1.0	14/Oct/2016	Autorización de documento	Gabriel Barrón Montiel
2.0	18/Oct/2016	Autorización de documento	Chibelles Torres Henestrosa



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOLA 4 DE 16
Forma APTCT 03
VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico
"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"

1. Objetivo del Documento

Elaborar el Anexo Técnico que contenga los requerimientos y las especificaciones técnicas del bien o servicio de TIC que se pretenda contratar.

2. Objetivo

Contar con el "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017", que le permita dar continuidad a la operación diaria de sus usuarios, mediante los siguientes componentes:

- I. Servicio de Actualización, Mantenimiento y Soporte Técnico a la Base Instalada de las herramientas BMC con las que cuenta el Instituto (base instalada), lo cual permitirá mantener actualizada la plataforma y dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), así como resolver cualquier falla o problema basados en productos de ARS Remedy.
- II. Atender bajo demanda las necesidades actuales y/o futuras de los usuarios de la MST, incorporando licenciamiento bajo demanda de productos de BMC, en términos de la gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, controles de cambios, administración de configuraciones, entre otros.
- III. Atender bajo demanda las necesidades Soporte Especializado mediante Unidades de Servicio Especializado (USE) 2017 que sea prestado por personal experto en las herramientas de BMC; los trabajos que resulten de dichos servicios deberán ser avalados por BMC, con la finalidad de contar con la garantía de compatibilidad, integración y buen funcionamiento de los productos.

3. Alcance

La Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) es el punto único de contacto de los usuarios del IMSS a nivel nacional para gestionar la solución de incidencias y/o requerimientos que puedan afectar la continuidad operativa de los servicios de tecnologías de la información con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TI, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

Durante los últimos 9 años la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), ha realizado la atención de más de 1,300,000 solicitudes de servicios tecnológicos en beneficio de los usuarios y derechohabientes.

La base de conocimientos de dichos servicios se encuentra en las herramientas de la Mesa de Servicios Tecnológicos, con las cuales se lleva a cabo el registro, seguimiento, atención, niveles de servicio, solicitudes de cambio, monitoreo de infraestructura y métricas de rendimiento, entre otras.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO		HOJA 3 DE 16 Formato APTC F03 VERSIÓN 5.0
	Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT) Anexo Técnico		
	"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"		

4. Requerimientos técnicos

a. Funcionales

- SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A LA BASE INSTALADA DE LAS HERRAMIENTAS BMC CON LAS QUE CUENTA EL INSTITUTO.

El Instituto requiere que el proveedor proporcione la Actualización, Mantenimiento y Soporte Técnico de la base instalada de sus productos, a fin de dar continuidad a la operación diaria de los servicios que proporciona la Mesa de Servicios Tecnológicos.

Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá proporcionar la actualización, mantenimiento y soporte técnico a la base instalada que permite mantener funcionando las herramientas de la MST las cuales soportan las operaciones médicas y administrativas del Instituto, permitiendo tener la plataforma operando conforme a las mejores prácticas; lo anterior conforme a lo siguiente:

Actualización

El proveedor deberá entregar el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes de las herramientas que incluya corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos ofertados y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática. Así mismo, dicho derecho 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.

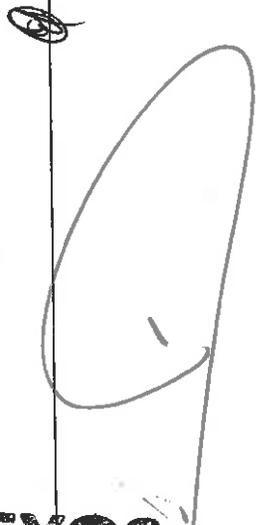
La Actualización y Soporte Técnico antes descrito deberá realizarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente, los cuales se relacionan a continuación, así como el nuevo licenciamiento que se incluya durante la vigencia del presente servicio:

Mantenimiento

El proveedor deberá proporcionar parches y actualizaciones disponibles (updates) que se aplicarán a versiones específicas de los productos ofertados y puedan referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática. Así mismo el proveedor deberá proporcionar lo siguiente:

- Página web para descarga de actualizaciones y documentación de los productos ofertados bajo el esquema 7 x 24 x 365.
- Link o página web para descarga de parches y actualizaciones disponibles (updates) de los productos ofertados para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

Procedimiento que seguirá el proveedor para realizar las actividades de actualizaciones, parches y actualizaciones disponibles (updates) según sea el caso con el tiempo total necesario y los prerequisites.



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO		HOJA 6 DE 16 Formato APTC F03 VERSIÓN 5.0
	Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT) Anexo Técnico		
	"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"		

Soporte Técnico

- El servicio de soporte técnico, deberá ser bajo el esquema 7 x 24 x 365 para atención de fallas y/o defectos (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año), que atiendan las llamadas en idioma español mediante un número 01800.
- Proporcionar una página web pública para atención de fallas y/o defectos que permita realizar consultas sobre información general, descarga de actualizaciones y documentación de los productos ofertados.
- Proveer una cuenta de correo electrónico para atención de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Asignar un Ingeniero certificado en los productos con los que cuenta el Instituto, en sitio cuando sea necesario para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores en caso de que se requiera, aplicando solo para eventos críticos en donde no se encuentren disponibles las herramientas.
- Contar con personal de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas críticas, considerando nombre de responsables de cada nivel, teléfono de oficina, celular y correo electrónico.
- La criticidad de los eventos reportados será asignada en común acuerdo entre el proveedor y personal del Instituto.
- El mantenimiento y soporte técnico se dará a todo el licenciamiento vigente durante el tiempo que dure el contrato, con independencia del ambiente (desarrollo, pruebas, calidad o producción) y/o servidores o centro de datos donde se encuentren instalados.

Los servicios antes descritos deberán proporcionarse a los siguientes productos que tiene el Instituto actualmente instalados

BMC Remedy IT Service Management Suite- Base Licenses	1	Por empresa	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 Altium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	5	Por usuario concurrente	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico
Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"

HOLTA 7 DE 16
Formato APCT 003
VERSION 5.0

0078

BMC Asset Management - User License Add-on	1	Por usuario nominado	Permite el acceso al módulo de gestión de archivos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Arrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	2	Por usuario concurrente	Permite el acceso a los módulos: Dashboards - tablero de indicadores de métricas de disponibilidad y desempeño en tiempo real de los módulos de la plataforma en Remedy IT Service Management Analytics - reportes analíticos de indicadores de métricas de disponibilidad y desempeño de los módulos de la plataforma Remedy IT Service Management, basado en SAP Business Objects
BMC Arrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	Por usuario concurrente	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	28	Por usuario concurrente	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - User License Add-on	5	Por usuario nominado	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	250	Por usuario nominado	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, monitorio 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	Por usuario concurrente	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	Por usuario nominado	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	1	Por empresa	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma BMC ProactiveNet Performance Management, la cual incluye: • Portal ProactiveNet Performance Management • Patrol Classic Console



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico
Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"

HOLTA 8 DE 16
Formato APCT 003
VERSION 5.0

BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	496	Por terminal de servidor	Permite la monitorización de las métricas de uso de recursos, desempeño y disponibilidad de los servidores, basado en la instalación y configuración de agentes en los servidores o sin agentes utilizando como métodos estándar (WMI, SSH) para recopilación de las métricas en la modalidad de terminal de servidor (servidor gestionado)
BMC Event Management - License Add-on	496	Por terminal de servidor	Permite la recolección, normalización y priorización de eventos generados por la monitorización de los servidores. Permite el descubrimiento de servidores y dispositivos de red que se encuentran desplegados en la red LAN, permitiendo obtener sus características e inventario de HW y SW. Ofrece una tienda automatizada para la carga de información en la base de datos de configuraciones (Arrium CMDB), e integrada naturalmente.
BMC Arrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	250	Por terminal de servidor	Ofrece la licencia de uso para un conforador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remedy. Esta derecho de uso es administrativo y no controla los accesos por lo cual no se lista en la consola de relación de licencias. Esta licencia además permite una licencia de uso para la herramienta de desarrollo y workflow de BMC para la creación de una aplicación personalizada y especializada. Diseño simple y lineal. Acceso directo a la aplicación de pebotones y captura rápida sin tener que navegar en un menú extenso de varios servicios. Permite a los usuarios de soporte autorizados intercambiar y aprovechar el conocimiento y experiencia.
BMC Chat - Floating User License Add-on	20	Por usuario concurrente	Licencia que permite el acceso a las vistas de árbol en los grupos dentro en la consola
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	1	Por instancia	Licencia que permite el acceso a las vistas de árbol en los grupos dentro en la consola
BMC Real End user Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	8	Por terminal de servidor	Licencia que permite monitorear el rendimiento de la aplicación desde la perspectiva del usuario

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico
"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"

HOJA 9 DE 16
Formato APCT F03
VERSION 5.0

BMC Impact Management - License Add-on	496	Por terminal de servidor	Licencia que permite concenrar los impactos de los servidores monitoreados
BMC MYIT Premium	100	Por usuario concurrente	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

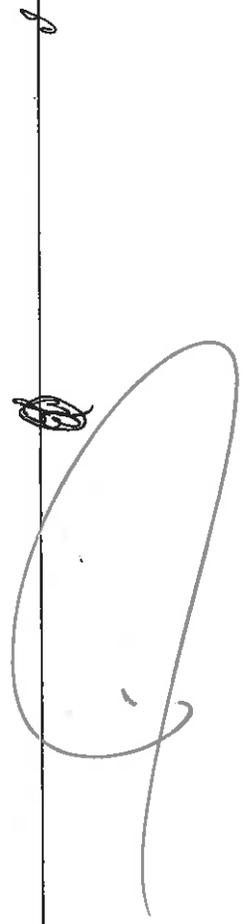
II. SERVICIO DE LICENCIAMIENTO BAJO DEMANDA

Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá proporcionar bajo demanda el licenciamiento de los productos que el Instituto le requiera para atender sus necesidades de gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, etc.

La incorporación de nuevo licenciamiento deberá considerarse al menos lo siguiente:

- Actualización de versiones del licenciamiento: Se refiere al derecho que tiene el Instituto de contar con las últimas versiones de los productos; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. El proveedor entregará el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes de las herramientas que incluya corrección de errores, parches o soluciones.
- Parches y Updates: Son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos ofertados y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- El proveedor se obliga a que una vez suministrada la licencia que ampara el derecho de uso perpetuo de los productos, a entregar el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web, los derechos de uso del licenciamiento del software requerido, así como la media física (DVD/CD) en caso de que lo requiera el Instituto.
- Otorgar el mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del contrato conforme a lo descrito en el presente Anexo y Términos y Condiciones.

Atender bajo demanda, las necesidades futuras de la Mesa de Servicios Tecnológicos, incorporando nuevo licenciamiento, que pueda ser utilizada para la gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, entre otros.




INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico
"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"

HOJA 10 DE 16
Formato APCT F03
VERSION 5.0

Cuando se haga alguna solicitud bajo demanda del componente de licenciamiento, se entregará el nuevo licenciamiento en máximo 5 días hábiles a partir de la fecha en que se realice la solicitud formal. A continuación, se relaciona el licenciamiento que el Instituto pudiera requerir para complementar la base instalada y que podrá ser requerido bajo demanda con un precio unitario que dependerá del tipo de licencia:

BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	Por empresa
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Event Management - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Impact Management - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	Por instancia
BMC Real End User Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Remedy IT Service Management Suite	Por empresa
BMC Change Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Change Management - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Service Desk - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Self-Service - User License Add-on 50-PK Lan	Por usuario nominado
BMC Knowledge Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Chat - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	Por terminal de servidor





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOLA 11 DE 16
Formato APCT 030
VERSION 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico
"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico Especializado y Licenciamiento BMC 2017"

BMC Biadelogic Automation Suite - Base License	Por empresa
BMC Biadelogic Automation Suite (Server Automation, Database Automation, Network Automation, and Arrium Orchestrator) - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Control-M Workload Automation (Base)	Por empresa
BMC Control-M Workload Automation Suite (Task)	Por tarea
BMC Control-M Workload Automation Suite (MIPS)	Por MIPS
BMC Proactive Net Performance Management - Application and DB.	Por terminal de servidor

Crecimiento a la Base Instalada (licenciamiento bajo demanda)

Con el propósito de robustecer y desarrollar los servicios tecnológicos que apoyan a los servicios médicos y administrativos del Instituto, se requiere que la Mesa de Servicios Tecnológicos cuente con el crecimiento y soporte del primero de enero y hasta 31 de diciembre de 2017 de las herramientas BMC, como se muestra a continuación:

BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on (antes denominado BMC Performance Manager for Servers)	496	Por terminal de servidor	Permite la monitorización de las métricas de uso de recursos, desempeño y disponibilidad de los servidores, basado en la instalación y configuración de agentes en los servidores o sin agentes utilizando como métodos estándar (WMI, SSH) para recolección de las métricas en la modalidad de terminal de servidor (servidor gestionado)
BMC Event Management - License Add-on (antes denominado BMC Event Manager - Enterprise Base)	496	Por terminal de servidor	Permite la recolección, normalización y priorización de eventos generados por la monitorización de los servidores.
BMC Impact Management - License Add-on	496	Por terminal de servidor	Licencia que permite concentrar los impactos de los servidores monitorizados

Este licenciamiento considerará lo siguiente:

- BMC entregará el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web, los derechos de uso del licenciamiento del software requerido, así como la media física (DVD/CD).



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOLA 12 DE 16
Formato APCT 030
VERSION 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico
"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico Especializado y Licenciamiento BMC 2017"

- BMC entregará el derecho de uso de las versiones más recientes de las herramientas que incluya corrección de errores, parches o soluciones.

El soporte técnico (esquema para la atención de fallas y/o defectos) considerará lo siguiente:

- BMC proporcionará un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana, que atiendan las llamadas en idioma español.
- Una página web pública para atención de fallas y/o defectos que permita realizar consultas sobre información general, descarga de actualizaciones y documentación de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
- Una cuenta de correo electrónico vigente para atención de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
- Vistas en sitio para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores en caso de que se requiera, aplicando solo para eventos críticos en donde no se encuentren disponibles las herramientas.
- BMC 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 (MAAGTIC-SI) al Administrador de la Mesa de Servicios Tecnológicos por parte del IMSS.

iii. SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO

El Soporte Especializado se mide en Unidades de Soporte Especializado (USE) y deberán ser realizados los trabajos necesarios por los especialistas autorizados por el proveedor BMC, los cuales se podrán adquirir en un esquema bajo demanda.

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 nuevas mesas de ayuda, migración a una nueva plataforma tecnológica, configuración y documentación de procesos, etc.

El proceso para devengar este soporte especializado se realizará mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, conforme a dichos requerimientos, el proveedor desarrollará una propuesta de solución la cual deberá tener la siguiente información:

- Objetivo. Se refiere a que se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.
- Alcance. Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto, que actividades están incluidas como parte del mismo.
- Entregables. Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica de las instalaciones, minutos, formatos

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT) Anexo Técnico "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"	HOJA 13 DE 16
		Formato APCT F03 VERSIÓN 5.0

de MAAGTIC-SI, 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 una duración específica.
- Monto a devengarse del soporte. Es el monto específico de inversión para el proyecto, el cual deberá representarse en unidades de soporte especializado.

Para la configuración e implementación de nuevos módulos, personalizaciones en la tecnología de BMC, así como integraciones hacia otras Mesas de Servicio, la Mesa de Servicios Tecnológicos estima una proyección mínima de 1,226 USE'S.

Con base en dicha propuesta el Instituto, aprobará el uso de unidades de Soporte Especializado mediante la firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work por sus siglas en inglés). Posterior a la firma de este documento, el proveedor iniciará la ejecución de las actividades correspondientes.

Los servicios serán ejecutados en las instalaciones del Instituto en la Ciudad de México. Antes del 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 establecerán los alcances y entregables que considere pertinente el Instituto.

Se solicitará de acuerdo a las necesidades del Instituto (bajo demanda).

- Orden de trabajo para soporte especializado al inicio de las actividades.
- Entregar documento de aceptación al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.

Se deberá entregar un reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impresa y en electrónico) sobre los trabajos realizados. El contenido de la memoria documental se definirá en conjunto con el Administrador del Contrato.

En caso de que el Instituto lo requiera, podrá solicitar la asignación de un arquitecto y/o administrador de proyecto.

b. No funcionales

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones

5. Especificaciones técnicas

Se describen en el numeral 4.

6. Perfil del Proveedor

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

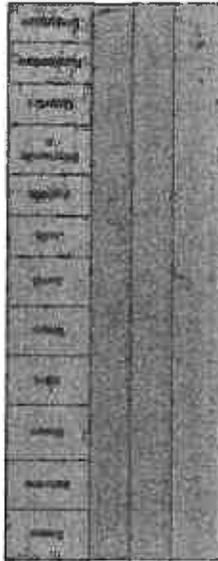
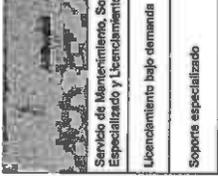
	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT) Anexo Técnico "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"	HOJA 14 DE 16
		Formato APCT F03 VERSIÓN 5.0

7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones

8. Cronograma de actividades

A continuación se describe el cronograma de actividades que se realizarán a partir del inicio del servicio

	Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC
	Licenciamiento bajo demanda
	Soporte especializado

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones

10. Requerimientos de arquitectura tecnológica

No Aplica

11. Restricciones e interfaces con otros elementos

No Aplica

12. Glosario de Términos

	Conjunto de herramientas que contienen los programas para la gestión de servicios integrales de incidentes, problemas, cambios, requerimientos, liberaciones, activos, niveles de servicios, conocimiento y la base de datos de configuraciones CMDB.
BMC Remedy IT Service Management Suite	Empresa Mexicana que es la única empresa filial autorizada en los Estados Unidos Mexicanos que cuenta con los derechos para comercializar los productos y servicios de BMC Software Inc. empresa fabricante de software especializado en administración de servicios de negocio (Business Services Management). El corporativo se encuentra en Houston, Texas en los Estados Unidos de Norteamérica y se dedica a la innovación y generación de patentes, desarrollo, promoción y venta de software especializado para muchas fundaciones incluyendo Administración de servicios para tecnologías de información, automatización de centros de datos, administración de rendimiento, administración del ciclo de vida de la virtualización y administración de cómputo en la
BMC Software Distribution de México S. A. de C. V.	





BMC PractiveNet Performance Management Suite	Conjunto de herramientas para el monitoreo de servicios de negocio soportados por tecnologías de información y que permite la integración de alertas de múltiples fuentes de datos, los cuales permiten anticipar una falla por degradación del sistema y el envío anticipado de alertas.
Gestión de incidentes	La Gestión de incidentes tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible. Las funciones principales de la Gestión de Problemas son: <ul style="list-style-type: none"> Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio TI. Determinar posibles soluciones a las mismas. Proponer las acciones de cambio (RFC) necesarias para restablecer la calidad del servicio. Realizar Revisiones Post Implementación (PRI) para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.
Gestión de problemas	La Gestión de Problemas puede ser: <ul style="list-style-type: none"> Reactiva: Analiza los incidentes ocurridos para descubrir su causa y propone soluciones a los mismos. Proactiva: Monitorea la calidad de la infraestructura TI y analiza su configuración con el objetivo de prevenir incidentes incluso antes de que estos ocurran.
Gestión de cambios	El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si ésta se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.
MST	Mesa de Servicios y Tecnologías
IMSS/Instituto	Instituto Mexicano del Seguro Social
Parte	Programa diseñado para reparar errores de software
Solicitudes de Servicio TI	Agrupación de incidentes, problemas, requerimiento y cambios
Por instancia	Tecnología de información
Por MIPPS	Se requiere una licencia cada vez que haya una copia nominada del Producto instalada en la Empresa.
por usuario concurrente	Se requiere licencia para la suma total de los MIPPS (Millones de instrucciones por segundo) de todas las Computadoras acopladas en un ambiente mantenido (paralel system). Para cada Producto basado en MIPPS, la "Capacidad Reportada" es igual al nivel total de MIPPS más alto de todas las Computadoras en las que se haya instalado o haya operado en cualquier momento durante el Periodo Medido.
por terminal de servidor	Se requiere una licencia para el número máximo de empleados individuales o contratistas del Cliente a los que se les ha otorgado acceso simultáneo al Producto en una Computadora o múltiples computadoras.
por tarea	Se requiere una licencia para cada Servidor (con la Clasificación apropiada a su Nivel de Tier, si fuera de aplicación) monitoreado por el Producto o uno de sus componentes sin importar si el producto se monitorea localmente o en forma remota. Se requiere licencia para el máximo número de Tareas cargadas simultáneamente en un entorno activo específicamente en CONTROL-M (licenciamiento de planificación control de tareas) por un periodo de 24 horas excluyendo cualquier tarea que sea provista por las licencias bajo Unidades de Medida alternativas (elem. tier o MIPPS). Una tarea cargada se refiere a todas las Tareas Control M que son monitoreadas por Control M en todos los ambientes (incluido y no limitado a el desarrollo, puesta en marcha, calidad QA, pre-producción, producción y ambientes de prueba.). Ello incluye todos los ambientes Control -M bajo Sistemas Distribuidos y/o instalaciones



Maintframe.	Se requiere una licencia por Cliente y/o Usuario Final, o los dos, únicamente para su uso interno, sin tener en cuenta el número de veces que el Cliente instala el Producto en su Empresa o en la empresa del Usuario Final. Un Usuario Final es un tercero cuyos datos son procesados por el Cliente, siempre que el Cliente sea un proveedor de servicios de BMC.
-------------	--

13. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Responsable de Elaboración

Elizabeth Mendoza Quintanar
Coordinador de Programas

Responsable de Revisión

Mtra. María de Jesús Morales Valle
Jefe de Área de la Mesa de Servicios Tecnológicos

Responsable de Aprobación

Lic. Cibales Torres Henastrera
Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos

14. Relación de Anexos

No Aplica



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

HOJA 1 DE 29
Formato SCMP F06
Identificación SCMP TRA 1
VERSIÓN 1.0

0073

Términos y Condiciones

Handwritten signature

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Large handwritten signature



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

HOJA 2 DE 29
Formato SCMP F06
Identificación SCMP TRA 1
VERSIÓN 1.0

Contenido

1	Objetivo del Documento.....	4
2	Premisa.....	4
3	Nombre del Proyecto.....	4
4	Objetivo del Proyecto.....	4
5	Actualización, mantenimiento y soporte técnico de las herramientas BMC.....	5
6	Licenciamiento bajo demanda.....	9
6.1	Crecimiento a la Base Instalada de licenciamiento BMC bajo demanda. Error! Marcador no definido.	12
7	Soporte Especializado.....	14
8	Solicitud de apego a normas oficiales o certificaciones.....	14
9	Visitas a instalaciones.....	14
10	Tipo de abastecimiento requerido.....	14
11	Garantías.....	14
12	Soporte a fallas.....	17
13	Tiempo de respuesta de soporte y de servicio.....	17
14	Niveles de servicio.....	17
15	Condiciones de pago.....	17
16	Penas convencionales aplicables.....	19
17	Deducciones.....	22
18	Entregables.....	24
19	Condiciones de aceptación.....	26
20	Confidencialidad.....	26
21	Propiedad intelectual.....	27
22	Método de evaluación de propuestas.....	27
23	Funcionarios públicos de la DIDT participantes en el proceso de contratación.....	27
24	Vigencia del contrato.....	27
25	Vigencia del servicio.....	27
26	Administrador del contrato.....	27
27	Mecanismos de control para la administración del contrato.....	27
28	Propuestas.....	28
29	Firmas de elaboración, revisión y aprobación.....	29

Handwritten signature

01



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

HOLA 3 DE 20
Formato SGAR FIS
Identificación SGAR TBA 1
VERSION 5.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción de la actualización	Elaborado por
0.1	13/Oct/2016	Requisitado de documento	Elizabeth Mendoza Quintanar
1.0	14/Oct/2016	Revisión de documento	María de Jesús Morales Valle
1.0	14/Oct/2016	Autorización de documento	Gabriel Barrón Montiel
2.0	18/Oct/2016	Autorización de documento	Cibales Torres Herestrosa



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

HOLA 4 DE 20
Formato SGAR FIS
Identificación SGAR TBA 1
VERSION 5.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

- 1 **Objetivo del Documento**
Elaborar los Términos y Condiciones de aceptación del bien o servicio de TIC que se pretenda contratar.
- 2 **Premisa**
El proveedor deberá garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquier personal asignado al proyecto, por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la Información que se les entrega para el "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico y Especializado y licenciamiento BMC 2017".
- 3 **Nombre del Proyecto**
"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017".
- 4 **Objetivo del Proyecto**
Contar con el "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017", que le permita dar continuidad a la operación diaria de sus usuarios, mediante los siguientes componentes:
 1. **Servicio de Actualización, mantenimiento y Soporte Técnico a la Base Instalada de las herramientas BMC con las que cuenta el Instituto (base instalada)**, lo cual permitirá mantener actualizada la plataforma y dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), así como resolver cualquier falla o problema basados en productos de ARS Remedy.
 - II. Atender bajo demanda las necesidades actuales y/o futuras de los usuarios de la MST, incorporando licenciamiento bajo demanda de productos de BMC, en términos de la gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, entre otros.
 - III. Atender bajo demanda las necesidades de Soporte Especializado mediante **Unidades de Servicio Especializado (USE) 2017** que sea prestado por personal experto en las herramientas de BMC, los trabajos que resulten de dichos servicios deberán ser evaluados por BMC con la finalidad de contar con la garantía de compatibilidad, integración y buen funcionamiento con los productos de BMC.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 5 DE 29 Formato SGMP FIS Identificación SGMP TRA 1 VERSIÓN 3.0
	"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017" Términos y Condiciones	

5 Servicios Requeridos

5.1 Servicio de actualización, mantenimiento y soporte técnico de las herramientas BMC
 Durante la vigencia del contrato el proveedor deberá proporcionar la actualización, mantenimiento y soporte técnico a la base instalada que permita mantener funcionando las soluciones y/o servicios basados en productos de BMC, las cuales soportan las operaciones médicas y administrativas del Instituto, permitiendo tener la plataforma operando conforme a las mejores prácticas, para lo cual se deberá cumplir con lo siguiente:

Actualización

Actualización de versiones del licenciamiento: Se refiere al derecho que tiene el Instituto de contar con las últimas versiones de los productos ofertados; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. El proveedor entregará el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes de las herramientas que incluya corrección de errores, parches o soluciones.

Se deberá elaborar el acta entrega-recepción a la entrega del componente actualización, mantenimiento y soporte técnico de la Base Instalada Tabla 1. Licencias a renovar, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente del componente antes descrito.

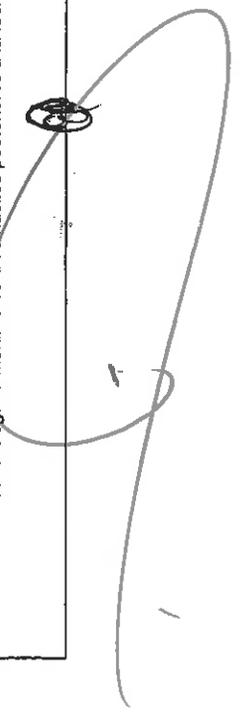
El proveedor deberá de entregar una Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a las siguientes cantidades que se describen en la Tabla 1. Licencias a renovar a la fecha de entrega máxima cinco diez días posteriores a la fecha de inicio del servicio.

La actualización, Mantenimiento y Soporte Técnico deberá realizarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto, mismos que se relacionan a continuación:

Mantenimiento

El proveedor proporcionará los parches y actualizaciones (updates) que se aplican a versiones específicas de los productos ofertados y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

➤ Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa con la URL de la página web pública con usuario y contraseña, para descarga de parches, actualizaciones (updates) y documentación de los productos ofertados 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.




	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 6 DE 29 Formato SGMP FIS Identificación SGMP TRA 1 VERSIÓN 3.0
	"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017" Términos y Condiciones	

➤ Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa con la URL de la página web pública con usuario y contraseña, para descarga de parches y actualizaciones (updates) de los productos ofertados para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática. La cual deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.

Soporte Técnico

➤ Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa donde se asigne un número telefónico 01 800 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.

➤ Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa con la URL de la página web pública para atención de fallas y/o defectos que permita realizar consultas sobre información general, descarga de actualizaciones y documentación de los productos ofertados 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.

➤ Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa donde se asigne una cuenta de correo electrónico para atención de fallas y/o defectos de los productos ofertados 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.

➤ Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa en la que se indique usuario y contraseña para acceso a un sitio para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores en caso de que se requiera, aplicando solo para eventos críticos en donde no se encuentren disponibles las herramientas. La cual deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.

➤ Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, el cual deberá entregarse al Administrador del Contrato en la División de Mesa de Servicios Tecnológicos dependiente de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, sita en Toledo No. 21 planta baja, Colonia Juárez, C.P. 06600 donde haga referencia a la entrega de los servicios requeridos conforme a lo definido en el Anexo Técnico al 31 de diciembre del 2017. La cual deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.

➤ Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa donde se indique el nombre de la solución tecnológica que permita el levantamiento, consulta y seguimiento de los reportes para atención de fallas y/o defectos 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.

➤ La criticidad de los eventos reportados será asignada en común acuerdo entre el proveedor y personal del Instituto.

➤ El mantenimiento y soporte técnico se dará a todo el licenciamiento vigente durante el tiempo que dure el contrato, con independencia del ambiente (desarrollo, pruebas o producción) y/o servidores o centro de datos donde se encuentren instalados.



ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOLA 7 DE 29
Formato SCAR-FRS
Identificación SCAR-TRIA 1
VERSION 5.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

Los servicios antes descritos deberán proporcionarse a los siguientes productos que tiene el Instituto actualmente instalados

BMC Remydy IT Service Management Suite- Base License	1	Por empresa	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remydy 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 • Arrium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	5	Por usuario concurrente	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	Por usuario nominado	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Arrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	2	Por usuario concurrente	Permite el acceso a los módulos: Dashboards - tablero de indicadores de métricas de disponibilidad y desempeño en tiempo real de los módulos de la plataforma en Remydy IT Service Management Analytics - reportes analíticos de indicadores de métricas de disponibilidad y desempeño de los módulos de la plataforma Remydy IT Service Management, basado en SAP Business Objects
BMC Arrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	Por usuario concurrente	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	28	Por usuario concurrente	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente
BMC Change Management - User License Add-on	5	Por usuario nominado	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 Ltm	250	Por usuario nominado	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 bases 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	Por usuario concurrente	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOLA 8 DE 29
Formato SCAR-FRS
Identificación SCAR-TRIA 1
VERSION 5.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

BMC Service Desk - User License Add-on	15	Por usuario nominado	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.
BMC ProactiNet Performance Management Suite - Base License	1	Por empresa	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma BMC, ProactiNet, Performance Management, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Portal • ProactiNet Performance Management • Patrol Classic Console
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	496	Por terminal de servidor	Permite la monitorización de las métricas de uso de recursos, desempeño y disponibilidad de los servidores, basado en la instalación y configuración de agentes en los servidores o sin agentes utilizando como métodos estándar (WMI, SSH) para recopilación de las métricas en la modalidad de terminal de servidor (servidor gestionado)
BMC Event Management - License Add-on	496	Por terminal de servidor	Permite la recolección, normalización y priorización de eventos generados por la monitorización de los servidores.
BMC Arrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	250	Por terminal de servidor	Permite el descubrimiento de servidores y dispositivos de red que se encuentran desajustados en la red LAN, permitiendo obtener sus características e inventario de HW y SW. Ofrece una fuente automatizada para la carga de información en la base de datos de configuraciones (Arrium CMDB), e integrada naturalmente.
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	10	Por usuario nominado	Ojega la licencia de uso para un coordinador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remydy. Este derecho de uso es administrativo y no controla los accesos por lo cual no se lista en la consola de relación de licencias. Esta licencia además permite una licencia de uso para la herramienta de desarrollo y workflow de BMC para la creación de una aplicación personalizada y especializada. Diseño simple y lineal. Acceso directo a la aplicación de peticiones y captura rápida sin tener que navegar en un menú extenso de varios servicios.
BMC Chat - Floating User License Add-on	20	Por usuario concurrente	Permite a los usuarios de soporte autorizados intercambiar y aprovechar el conocimiento y experiencia.
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	1	Por instancia	Licencia que permite el acceso a las vistas de árbol en los grupos dentro en la consola
BMC Real Time user Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	8	Por terminal de servidor	Licencia que permite monitorear el rendimiento de la aplicación desde la perspectiva del usuario

0070

0070

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

HOJA 9 DE 29
Formulario SCMP FMS
Identificación SCMP TRA 1
VERSION 5.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

BMC Impact Management License Add-on	496	Por terminal de servidor	Licencia que permite concentrar los impactos de los servidores monitoreados
BMC MyIT Premium	100	Por usuario concurrente	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio

5.2 Servicio de Licenciamiento bajo demanda

Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá proporcionar bajo demanda el licenciamiento de los productos que el Instituto le requiera para atender sus necesidades de gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, etc.

Se deberá elaborar el acta entrega-recepción a la entrega del componente descrito en la Tabla 2. Licenciamiento Bajo Demanda, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de cada componente antes descrito.

El proveedor deberá de entregar una Carta membreada y firmada por el representante legal de la empresa, máximo cinco días posteriores a la solicitud oficial en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a los productos que se describen en la Tabla 2.

Los productos de licenciamiento ofertado deberán incluir por o menos lo siguiente:

- > Actualización de versiones del licenciamiento: Se refiere al derecho que tiene el Instituto de contar con las últimas versiones de los productos ofertados; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. El proveedor entregará el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes de las herramientas que incluya corrección de errores, parches o soluciones.
- > Parches y Updates: Son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos ofertados y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- > El proveedor se obliga a que una vez suministrada la licencia que ampara el derecho de uso a perpetuidad de los productos, este deberá entregar una carta dirigida al Administrador del contrato donde entrega el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web, los derechos de uso del licenciamiento del software requerido, así como la media física (DVD/CD), esto último en caso del que el Instituto se lo requiriera. La cual deberá entregarse a más tardar cinco días posteriores a la solicitud oficial.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

> La actualización, mantenimiento y soporte técnico deberá realizarse sobre la base instalada de licencias con que cuenta el Instituto o bien aquellas que solicite bajo demanda durante la vigencia del Contrato.

A continuación se relaciona el licenciamiento que el Instituto pudiera requerir para complementar la base instalada y que podrá ser requerido bajo demanda con un precio unitario que dependerá del tipo de licencia.

BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	Por empresa
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Event Management - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Impact Management - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	Por instancia
BMC Real End User Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Remedy IT Service Management Suite	Por empresa
BMC Change Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Change Management - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Service Desk - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Self-Service - User License Add-on 50-PK Lan	Por usuario nominado
BMC Knowledge Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Chat - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	Por terminal de servidor

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

HOLA 11 DE 29
Formato SQAIF P15
Identificación SQAIF TRA 1
VERSION 5.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

BMC Biadologic Automation Suite - Base License	Por empresa
BMC Biadologic Automation Suite (Server Automation, Database Automation, Network Automation, and Atrium Orchestrator) - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Control-M Workload Automation (Base)	Por empresa
BMC Control-M Workload Automation Suite (Task)	Por tarea
BMC Control-M Workload Automation Suite (MIPS)	Por MIPS
BMC Proactive Net Performance Management - Application and DB.	Por terminal de servidor

Crecimiento a la Base Instalada (licenciamiento bajo demanda)

Con el propósito de robustecer y desarrollar los servicios tecnológicos que apoyan a los servicios médicos y administrativos del Instituto, se requiere en la MST contratar el crecimiento con soporte hasta el 31 de diciembre de 2017 del licenciamiento BMC, como se muestra a continuación:

BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on (Antes denominado BMC Performance Manager for Servers)	496	Por terminal de servidor	Permite la monitorización de las métricas de uso de recursos, desempeño y disponibilidad de los servidores, basado en la instalación y configuración de agentes en los servidores o sin agentes utilizando como métodos estándar (WMI, SSH) para recopilación de las métricas, en la modalidad de terminal de servidor (servidor gestionado)
BMC Event Management - License Add-on (Antes denominado BMC Event Manager - Enterprise Base)	496	Por terminal de servidor	Permite la recolección, normalización y priorización de eventos generados por la monitorización de los servidores.
BMC Impact Management - License Add-on	496	Por terminal de servidor	Licencia que permite concentrar los impactos de los servidores monitoreados

Este licenciamiento considerará lo siguiente:

- BMC entregará el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web, los derechos de uso del licenciamiento del software requerido, y en caso de ser requerido la media física (DVD/CD).

[Handwritten signature]

0068



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

HOLA 12 DE 29
Formato SQAIF P15
Identificación SQAIF TRA 1
VERSION 5.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

- BMC entregará el derecho de uso de las versiones más recientes de las licencias que incluya corrección de errores, parches o soluciones.
- El soporte técnico (esquema para la atención de fallas y/o defectos) considerará lo siguiente:

- BMC proporcionará un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana, que atiendan las llamadas en idioma español.
- Una página web pública para atención de fallas y/o defectos que permita realizar consultas sobre información general, descarga de actualizaciones y documentación de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
- Una cuenta de correo electrónico vigente para atención de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
- Visitas en sitio para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores en caso de que se requiera, aplicando para eventos críticos en donde no se encuentren disponibles las herramientas o cuando el Instituto lo requiera.
- BMC 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 (MAAGTIC-SI) al Administrador de la Mesa de Servicios Tecnológicos por parte del IMSS.
- BMC deberá proporcionar una solución tecnológica que permita el levantamiento, consulta y seguimiento de los reportes para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.

5.3 Servicio de Soporte Especializado

El Soporte Especializado se mide en Unidades de Soporte Especializado (USE) y deberán ser realizados los trabajos necesarios por los especialistas autorizados por el proveedor BMC, las cuales se podrán adquirir en un esquema bajo demanda.

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 nuevas mesas de ayuda, migración a una nueva plataforma tecnológica, configuración y documentación de procesos, etc.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 13 DE 29
		Formato SCMP FMS Identificación SCMP TRA 1 VERSIÓN 5.9
"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017" Términos y Condiciones		

El proceso para devengar este soporte especializado se realizará mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, conforme a dichos requerimientos, el proveedor desarrollará una propuesta de solución la cual deberá tener la siguiente información:

- Objetivo. Se refiere a que se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.
- Alcance. Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto, que actividades están incluidas como parte del mismo.
- Entregables. Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica de las instalaciones, minutos, formatos de MAAGTIC-SI, 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 una duración específica.
- Monto a devengarse del soporte. Es el monto específico de inversión para el proyecto, el cual deberá representarse en unidades de soporte especializado.

Para la configuración e implementación de nuevos módulos, personalizaciones en la tecnología de BMC, así como integraciones hacia otras Mesas de Servicio, la Mesa de Servicios Tecnológicos estima una proyección mínima de 1,226 USE's.

Con base en dicha propuesta el Instituto, aprobará el uso de unidades de Soporte Especializado mediante la firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work por sus siglas en inglés). Posterior a la firma de este documento BMC iniciará la ejecución de las actividades correspondientes.

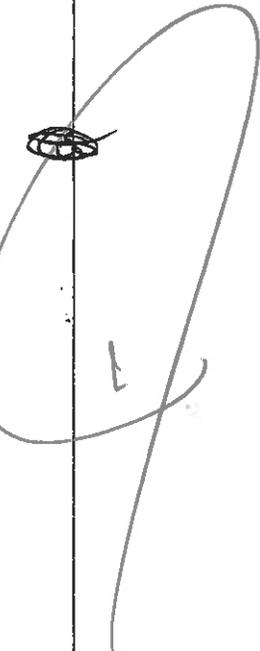
Los servicios deben ser ejecutados en las instalaciones del Instituto en la ciudad de México. Antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, el proveedor deberá entregar una "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente el Instituto.

Se solicitará de acuerdo a las necesidades del Instituto (bajo demanda).

Orden de trabajo para soporte especializado al inicio de las actividades.

El soporte especializado se facturará de acuerdo a las "Ordenes de trabajo para Soporte Especializado BMC" (SOW - Statement of Work) entregadas o por fases del proyecto de acuerdo a lo especificado en la misma.

Se deberá entregar un reporte detallado de las actividades realizadas de acuerdo a las "Ordenes de trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work) entregadas o por fases del proyecto (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados. El contenido de la memoria documental se definirá en conjunto con el Administrador del Contrato.



	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 14 DE 29
		Formato SCMP FMS Identificación SCMP TRA 1 VERSIÓN 5.9
"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017" Términos y Condiciones		

Se deberá elaborar el acta entrega-recepción 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. En caso de que más de un soporte especializado sea entregado en el mismo mes solo se realizará un acta entrega-recepción describiendo las Unidades de Soporte Especializado (USE), utilizadas conforme a los entregables descrito en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work por sus siglas en inglés).

El proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato en la División de Mesa de Servicios Tecnológicos dependiente de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, sita en Toledo No. 21 planta baja, Col. Juárez, C.P. 06600, toda la documentación solicitada en el Anexo Técnico y en el presente documento.

Es importante señalar, que en caso de que más de un componente del servicio solicitado sea concluido y devengado en el mismo mes se podrá realizar solo un acta entrega-recepción describiendo los servicios ejecutados.

En caso de que el Instituto lo requiera, podrá solicitar la asignación de un arquitecto y/o administrador de proyecto.

6 Solicitud de apego a normas oficiales o certificaciones

Se deberá presentar apostillado que lo acredite como Proveedor único autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.

7 Visitas a instalaciones

No aplica, derivado que se contrata el Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017.

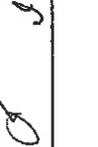
8 Tipo de abastecimiento requerido

No aplica, derivado que se contrata el Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017.

9 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 y numeral 75 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 al inicio de los servicios la garantía, de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución



ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOLA 15 DE 29
Formulario SIGUIP FRS
Identificación SIGUIP TRA.1
VERSION 5.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

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 del 1ro de enero de 2017 y hasta que concluya la vigencia del mismo, al 31 de diciembre del 2017 y 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 garantiza 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.
- 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 efectúa la totalidad del pago en forma incondicional, las dependencias y entidades deberán cancelar la fianza respectiva.

[Handwritten signature]



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOLA 16 DE 29
Formulario SIGUIP FRS
Identificación SIGUIP TRA.1
VERSION 5.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

IV.

Quando 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 Distintos 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.

9.1 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 membrelado 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.

9.2 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.
- Las demás de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia

[Handwritten signature]

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 17 DE 29 Formato SCMP FRS Identificación SCMP TRA 1 VERSIÓN 5.0
	"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017" Términos y Condiciones	

La ejecución de la garantía de cumplimiento del Contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas

10 Soporte a fallas

El proveedor deberá atender durante la vigencia de los servicios, cualquier incidente que se presente sobre el servicio ofertado. Lo anterior, conforme a lo establecido en el anexo técnico y en este documento.

11 Tiempo de respuesta de soporte y de servicio

El proveedor deberá proporcionar mediante una Carta membretada y firmada por el representante legal máximo 10 días posteriores a la firma del contrato, indicando los niveles de escalación que el Instituto recibirá para la atención del Soporte Técnico, conforme a lo descrito en la siguiente tabla "Tempos de Respuesta" requeridos para la atención de fallas y/o defectos.

1 - Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	Impacto Crítico en el Servicio El problema afecta de forma crítica un servicio de Negocio, una aplicación o sistema de misión crítica. No existe continuidad en la operación del producto.
2 - Alta	4 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Impacto Significativo en el Servicio Una parte significativa de un servicio de Negocio o una aplicación o un sistema afecta seriamente. La operación del producto es parcial.
3 - Media	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Impacto Moderado en el Servicio Una parte significativa de un servicio de Negocio o una aplicación o un sistema es afectada moderadamente. La operación del producto es continua con ausencia de clara funcionalidad.
4 - Baja	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Sin impacto en el Servicio Mecanismo para la atención de preguntas generales, y detalles sobre la documentación de los productos.

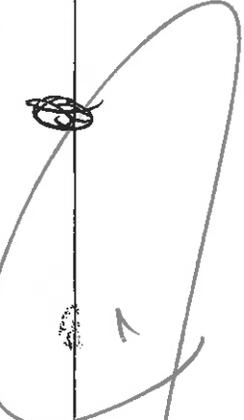
12 Niveles de servicio

Se encuentran establecidos en las penalizaciones y deducciones.

13 Condiciones de pago

Como se establece en el numeral 24 del presente documento, el administrador de 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.

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




INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 18 DE 29 Formato SCMP FRS Identificación SCMP TRA 1 VERSIÓN 5.0
"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017" Términos y Condiciones	

Para proceder a la liberación de pago, el Administrador del Contrato o el Servidor Público que para tal efecto se haya designado, será responsable de la 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, procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago al proveedor será la estipulada en los contratos y quedará sujeta a las condiciones que establezcan las mismas; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de certificado de licencia o de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

Se cuenta con un presupuesto como compromiso de pago por el "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017", por un importe mínimo de \$26,226,596.08 (Veintiséis millones doscientos veintiséis mil quinientos noventa y seis 08/100 M.N.) incluye I.V.A. y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de \$50,000,000.00 (Cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.), incluye I.V.A. los precios ofertados por el proveedor serán fijos durante la vigencia del contrato.

Los pagos se realizarán en varias exhibiciones conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado y se pagará una vez que se haya dado por cumplido o entregado con visto bueno por parte del Administrador del Contrato cada componente del servicio y presentadas las facturas. El proveedor entregará el soporte documental que muestre la entrega o ejecución de los trabajos solicitados.

De inicio se pagará conforme a la entrega de "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico y Especializado y Licenciamiento BMC 2017" y posteriormente conforme se requiera bajo demanda el suministro de licenciamiento y ejecute bajo demanda el Soporte Especializado.

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 Tiburcio Montiel No. 15, PB, Col. San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F., en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- 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, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., y R.F.C. IMS-421231-I46; 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.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



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 Deduciones 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, BANNORTE, SANTANDER o SCOTTIABANK, 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 CECOBANEXI Instituto sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

14. 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 5.5.7 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 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

Numeral 5.5.7.1. Inciso d) 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, 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.

El proveedor deberá informar al Instituto, un día hábil después del Acto de Procedimiento de Adjudicación, 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.

El Proveedor quedará obligado a proporcionar al Instituto, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de enero del 2017, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal del licitante adjudicado, el número telefónico local, el teléfono celular del Ingeniero Coordinador, así como el correo electrónico para dar de alta y confirmar los reportes de incidentes, así como, consultar el estatus de los mismos.

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.

0063


INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
 "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
 Términos y Condiciones

HOJA 21 DE 29
 Formato SCMP F05
 Identificación SCMP TRA 1
 VERSION 5.0

Descripción de las actividades a realizarse	Unidad de Medida	Unidad de Medida	Unidad de Medida
<p>Actualización, mantenimiento y soporte técnico a la base instalada</p> <p>Carta donde se asigna un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos</p> <p>Carta donde entrega la sesión de derechos de uso y URL de la página web pública para atención de fallas y/o defectos</p> <p>Carta donde hace entrega de una cuenta de correo electrónico para atención de fallas y/o defectos</p> <p>Carta donde asigna al usuario y contraseña para acceso a un sitio para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores</p> <p>Carta de entrega de los servicios de Actualización, mantenimiento y Soporte Técnico requeridos conforme a lo definido en el Anexo Técnico</p>	<p>Máximo 10 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p>	<p>Por cada día hábil de atraso en la entrega del componente del servicio</p>	<p>2.5% sobre la facturación del licenciamiento del mínimo base instalada)</p>
<p>Carta donde se menciona el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web.</p> <p>Carta donde se comprometa a entregar la media física (DVD/CD) en caso de que lo requiera el Instituto.</p>	<p>Máximo 10 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p>	<p>Por cada día hábil de atraso en la entrega del componente del servicio</p>	<p>2.5% sobre la facturación del mínimo base instalada)</p>

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
 "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
 Términos y Condiciones

HOJA 22 DE 29
 Formato SCMP F05
 Identificación SCMP TRA 1
 VERSION 5.0

Descripción de las actividades a realizarse	Unidad de Medida	Unidad de Medida	Unidad de Medida
<p>Carta donde se menciona el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web.</p> <p>Carta donde se entrega al Instituto los derechos perpetuos de uso del licenciamiento requerido.</p> <p>Carta donde se comprometa a entregar la media física (DVD/CD) en caso de que lo requiera el Instituto.</p> <p>Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos documental (memoria impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados, entre otros y conforme lo definido en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"</p>	<p>Dentro de los primeros 10 días hábiles de la solicitud oficial.</p>	<p>Por cada día hábil de atraso en la entrega del licenciamiento o</p>	<p>2.5% sobre el total del licenciamiento solicitado bajo demanda</p>
<p>Licenciamiento bajo demanda</p>	<p>En máximo 5 días hábiles de concluido el soporte especializado conforme la fecha final de entrega establecida en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"</p>	<p>Por cada día hábil de atraso en la facturación del soporte Especializado</p>	<p>2.5% sobre el total de la facturación del soporte Especializado solicitado</p>

ANEXO 15 Deducciones

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.

NOTA.- La aplicación de deductivas se efectuará conforme a la Tabla 6 de Deducciones

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

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOLA 24 DE 29
Formulario SCQAR FRS
Identificación SCQAR TRA 1
VERSION 3.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

- La División de Mesa de Servicios Tecnológicos calculará el monto a deducir del importe pagado al Proveedor.
 - El área referida anteriormente dará a conocer por escrito al Proveedor el importe que debe ingresar al Instituto.
- Se aplicarán deducciones para el soporte técnico (esquema para la atención de fallas y defectos) relacionado con el "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017", como se muestra a continuación.

1 - Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	Por cada media hora de atraso en la atención de cada incidencia	2%
2 - Alta	4 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Por hora de atraso en la atención de cada incidencia	1%
3 - Media	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Por cada hora y media de atraso en la atención de cada incidencia	1%
4 - Baja	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Por cada dos horas de atraso en la atención de cada incidencia	1%

El Proveedor en conjunto con el Instituto deberá realizar mediante un documento denominado "Proceso de Deducivas", el cual 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.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOLA 24 DE 29
Formulario SCQAR FRS
Identificación SCQAR TRA 1
VERSION 3.0

"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"
Términos y Condiciones

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.

16 Entregables

Actualización, mantenimiento y soporte técnico a la base instalada	Carta donde se asigne un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos	Máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio
	Carta donde entrega la sesión de derechos de uso y URL de la página web pública para atención de fallas y/o defectos	
	Carta donde hace entrega de una cuenta de correo electrónico para atención de fallas y/o defectos	
	Carta donde asigna al usuario y contraseña para acceso a un sitio para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores	
	Carta de entrega de los servicios de Actualización, mantenimiento y Soporte Técnico requeridos conforme a lo definido en el Anexo Técnico	

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 27 DE 29 Formato SGMP FRS Identificación SGMP TRA.1 VERSIÓN 5.0
	"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017" Términos y Condiciones	

20 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

21 Método de evaluación de propuestas
 No aplica por tratarse de una Ajudicación Directa.

22 Funcionarios públicos de la DIDT participantes en el proceso de contratación

Maria de Jesús Morales Valle Jefa de Área de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos	Elizabeth Mendoza Quintanar Coordinadora de Programas de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos	Cibeles Torres Henestrosa Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos
---	---	---

23 Vigencia del contrato
 La vigencia del Contrato para "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017" será a partir del 1º de enero y hasta el 31 de diciembre de 2017.

24 Vigencia del servicio
 El soporte técnico para "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017", será a partir del 1º de enero y hasta el 31 de diciembre de 2017.

25 Administrador del contrato
 Conforme a las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto, el Administrador del Contrato, será el responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el Contrato que para tal efecto se celebre;
Administrador del Contrato y Responsable Técnico: Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

Los servicios a cargo del Proveedor estarán bajo la administración y supervisión del Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos y los responsables que el Titular de la División designe.

26 Mecanismos de control para la administración del contrato
 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.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 28 DE 29 Formato SGMP FRS Identificación SGMP TRA.1 VERSIÓN 5.0
	"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017" Términos y Condiciones	

27 Propuestas
 El proveedor deberá entregar su propuesta económica en base a las siguientes componentes

a. Mantenimiento, actualización y Soporte Técnico

[Redacted Table Content]	Subtotal IVA Total
--------------------------	--------------------------

b. Soporte Especializado:

[Redacted Table Content]	Subtotal IVA Total
--------------------------	--------------------------

c. Resumen del Servicio de Mantenimiento, actualización y Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017:

[Redacted Table Content]	Subtotal IVA TOTAL
--------------------------	--------------------------

d. Licenciamiento bajo demanda:

[Redacted Table Content]	Subtotal IVA TOTAL
--------------------------	--------------------------

	Carta donde se menciona el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web.	Máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
Licenciamiento bajo demanda	Carta donde se menciona el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web. Carta donde se entrega al Instituto los derechos perpetuos de uso del licenciamiento requerido. Carta donde se compromete a entregar la media física (DVD/CD) en caso de que lo requiera el Instituto.	Dentro de los primeros 10 días hábiles de la solicitud oficial.
Soporte Especializado	Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados, entre otros y conforme lo definido en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado".	En máximo 5 días hábiles de concluido el soporte especializado conforme la fecha final de entrega establecida en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado".
Soporte Técnico	Reporte mensual de los tickets levantados	En máximo 3 días hábiles posteriores al mes vencido

El proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato en las oficinas del Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos dependiente de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, una carta en hoja membretada por el Proveedor, y firmada por el Representante Legal, donde se comprometa a cumplir durante la vigencia del Contrato con las entregables referidos en el Anexo Técnico a efecto de dar por recibido los servicios requeridos. La carta deberá ser entregada dentro de los primeros 10 días hábiles al inicio del servicio.

[Handwritten signature]

El proveedor deberá cumplir con los formatos provistos por el Instituto y en apego al MAAAGTIC - SI.

17 Condiciones de aceptación

El proveedor deberá entregar al Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos dependiente de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo una carta en hoja membretada por el Proveedor y firmada por su Representante Legal en la cual manifieste que el Instituto obtendrá los servicios solicitados conforme el Anexo Técnico. La carta deberá ser entregada dentro de los primeros 10 días hábiles al inicio del servicio.

18 Lugar y horario para la entrega

- La entrega se realizara en las instalaciones del Instituto ubicadas en la calle de Toledo número 21 PB, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, México D.F., C.P. 06600.
- El horario para la entrega será de las 8:00 horas a las 20:00 horas
- En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega de las cartas requeridas en el presente documento en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales del IMSS, ubicadas en la Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600 en México D.F.

El Proveedor deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos para la realización de cualquier entregable.

19 Confidencialidad

El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad diez días después de ser adjudicado, firmada por su representante legal, en el que su representante 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 Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017"

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su representante legal, 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 de la adjudicación 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 ProactiveNet Performance Management Suite y aplicaciones de ambas herramientas que sean propiedad del Instituto, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo.

[Handwritten signature]

0059

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	NO. JA 28 DE 28 Formato SCMP FIS Identificación SCMP TRA 1 VERSIÓN 3.0
	"Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico, Especializado y Licenciamiento BMC 2017" Términos y Condiciones	

28 Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró 

Elizabeth Mendoza Quintanar
 Coordinador de Programas

Revisó



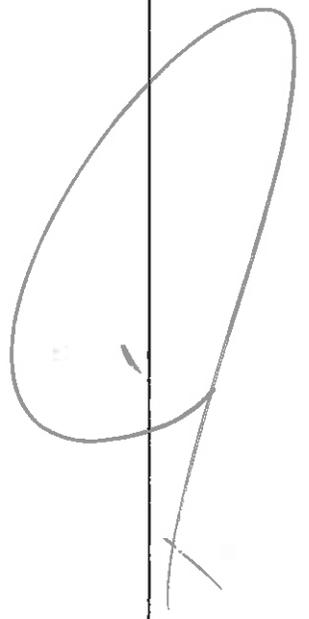
IMtra. María de Jesús Morales Valle
 Jefe de Área de la Mesa de Servicios Tecnológicos

Autorizó

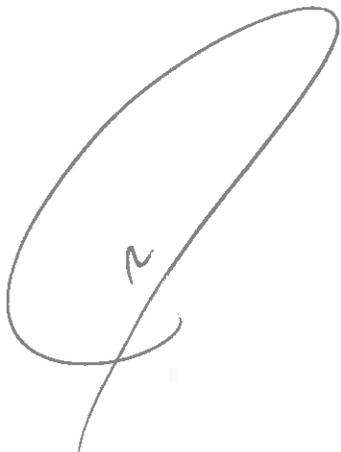


Lic. Cibele Torres Henestrosa
 Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



SIN TEXTO

A handwritten mark consisting of a large, loopy oval shape with a small number '2' written inside it.



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

Contrato Número
P7M0013

ANEXO 3

“PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN”

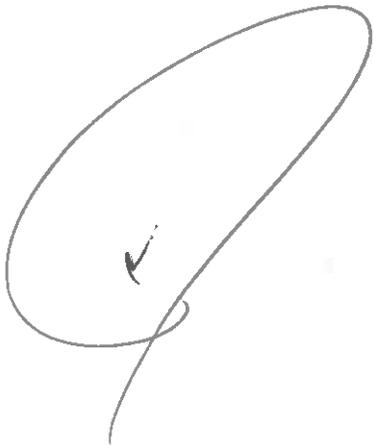
EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 9 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

A handwritten signature or scribble consisting of a large, loopy oval shape with a small mark inside, and a tail extending downwards and to the left.



1 – Actualización, Mantenimiento y Soporte técnico a la Base Instalada de licenciamiento BMC para el 2017.

A continuación, se realiza la Descripción de la Base Instalada con Licencia Perpetua y con Soporte Vigente hasta el 31 diciembre de 2016 en la Tabla 1.

Descripción de los productos	Cantidad	Modalidad	Descripción
BMC Remedy IT Service Management Suite - Base License	1	Por Empresa	Incorporar la base de aplicaciones (módulo) 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 Attrium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	5	Por usuario concurrente	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	Por usuario nombrado	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nombrado.
BMC Arrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	2	Por usuario concurrente	Permite el acceso a los módulos: <ul style="list-style-type: none"> Dashboards - tablero de indicadores de métricas de disponibilidad y desempeño en tiempo real de los módulos de la plataforma de Remedy IT Service Management Analyses - reportes analíticos de indicadores de métricas de disponibilidad y desempeño de los módulos de la plataforma Remedy IT Service Management, basado en SAP Business Objects
BMC Arrium Service Level Management - Floating User License Add-on	28	Por usuario concurrente	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		Por usuario concurrente	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.

0133

Descripción de los productos	Cantidad	Modalidad	Descripción
BMC Change Management - User License Add-on	5	Por usuario nombrado	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nombrado.
BMC Self Service - User License Add-on 50-Pr Lic	250	Por usuario nombrado	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	Por usuario concurrente	Permite el acceso al módulo de gestión de incidencias y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	15	Por usuario nombrado	Permite el acceso al módulo de gestión de incidencias y problemas, en la modalidad de usuario nombrado.
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	1	Por Empresa	Incorporar la base de aplicaciones (módulo) de la plataforma BMC ProactiveNet Performance Management, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> Portal ProactiveNet Performance Management Patrol Classic Console
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on (Antes denominado BMC Performance Manager for Servers)	496	Por terminal de servidor	Permite la monitorización de las métricas de uso de recursos, desempeño y disponibilidad de los servidores, basado en la instalación y configuración de agentes en los servidores o sin agentes utilizando como métodos estándar (VMW, SSH) para recopilación, de las métricas en la modalidad de terminal de servidor (servidor gestionado)
BMC Event Management - License Add-on (Antes denominado BMC Event Manager - Enterprise Base)	496	Por terminal de servidor	Permite la recopilación, normalización y priorización de eventos generados por la monitorización de los servidores.
BMC Arrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	250	Por terminal de servidor	Permite el descubrimiento de servidores y dispositivos de red que se encuentran desplegados en la red LAN, y SW. Ofrece una fuente automatizada para la carga de información en la base de datos de configuraciones (Attrium CMDB), e integra naturalmente.

0134

Alcance del Soporte Técnico de los productos objeto de licenciamiento

El Soporte Técnico será provisto de la siguiente forma:

1. Via Telefonica: BMC brindará un número telefónico 01 800 (01 800 288 2827), por medio del cual el IMSS podrá llevar a cabo levantamiento de reportes de fallas de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
2. Via correo electrónico: BMC brindará una cuenta de correo electrónico vigente, por medio del cual el IMSS podrá llevar a cabo levantamiento de reportes de fallas de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
3. Via Web: BMC brindará una página web pública, por medio de la cual el IMSS podrá llevar a cabo levantamiento de reportes de fallas, consultas sobre información general, documentación y descarga de actualizaciones de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
 - a. La oferta de Soporte Técnico incluye:
 - i. Para las versiones y actualizaciones recientes de los Productos, BMC provee reparaciones de bugs, parches o soluciones alternativas para lograr que el producto opere conforme con la documentación de operación vigente a ese momento, y,
 - ii. BMC provee nuevas versiones y actualizaciones, en la medida que estos fueran suministrados sin cargo adicional a todos los clientes inscritos en Soporte.

Vigencia del Soporte Técnico

Se incluye como parte del servicio de actualización del licenciamiento contenido en el "Servicio de Actualización del Mantenimiento y Soporte Técnico a la Base Instalada, Suministro de licenciamiento BMC," del presente documento. El Soporte Técnico con una vigencia del 1° de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, después de transcurrido dicho periodo el IMSS no podrá solicitar soporte técnico por fallas o defectos, ni las actualizaciones de software y/o parches en cualquier medio (físico o electrónico) de acuerdo a lo establecido en la página web: www.bmc.com/support, ni la descarga de guías oficiales de instalación y configuración de ningún producto que se encuentre expresamente descrito en la tabla citada en este párrafo.

Tiempo de Respuesta del Soporte Técnico

Los tiempos de resolución pueden variar dependiendo de la complejidad del caso, de las condiciones y variables del ambiente productivo, tales infraestructura, elementos de red, bases de datos, por citar algunos, así como, de la severidad e impacto al sistema productivo, por lo anterior para cada caso particular se enviará un plan de solución y se esperará la confirmación de su recepción y aplicación por parte del IMSS, en caso de no recibir respuesta en las veinticuatro horas siguientes por parte del IMSS, se dará por concluido el evento de soporte correspondiente. Los tiempos de respuesta para cada nuevo caso, se otorgan a partir del primer contacto del especialista de soporte y se listan a continuación, los cuales se establecen tiempos de resolución por lo antes mencionado en párrafo anterior.

SI = Crítica	Horas Continuas 24 horas x 7 días (incluye feriados oficiales)	SI = 1 Hora Rate)	Impacto Crítico en el Servicio Un asunto crítico, afecta el servicio primario del negocio, la principal aplicación, o un sistema de misión crítica. Los recursos del Cliente deberían
--------------	---	-------------------	---

S2 = Alta	Horas Continuas 24 horas x 7 días (incluye feriados oficiales)	S2 = 4 Horas de Oficina	Impacto Significativo en el Servicio o en el Ambiente El servicio de negocio, la principal aplicación o sistema esta seriamente afectado o la implementación fallada. No hay disponible una solución alternativa aceptable.
S3 = Media	Horas Continuas 24 horas x 7 días (incluye feriados oficiales)	S3 = 8 Horas de Oficina	Impacto Moderado en el Servicio El servicio de negocio, la principal aplicación o sistema está moderadamente impactado, no se ha perdido información y el servicio de negocio, aplicación o sistema está todavía funcionando. La cuestión puede ser temporalmente solucionada usando una solución alternativa disponible.
S4 = Baja	Horas Continuas 24 horas x 7 días (incluye feriados oficiales)	S4 = 12 Horas de Oficina	Sin Impacto en el Servicio Problemas no críticos, preguntas generales, requisitos de mejoras o funcionalidades que no comprometen con las especificaciones documentadas.

* Algunas restricciones pueden aplicar. Para información adicional, por favor revise en: <http://www.bmc.com/support/llm>



2 - Licenciamiento Bajo Demanda BMC para el 2017.

Con el propósito de robustecer y desarrollar los servicios tecnológicos que apoyan a los servicios médicos y administrativos del Instituto, se requiere en la MST contratar el crecimiento de licenciamiento de los siguientes productos BMC para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, como se muestra en la Tabla 3:

Nombre Licenciamiento Nuevo	Licencias	Unidad de medida	Descripción
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on (Antes denominado BMC Performance Manager for Servers)	992	Por terminal de servidor	Permite la monitorización de las métricas de uso de recursos, desempeño y disponibilidad de los servidores, basado en la instalación y configuración de agentes en los servidores o sin agentes utilizando como métodos estándar (WMI, SSH) para recopilación de las métricas en la modalidad de terminal de servidor (servidor gestionado)
BMC Event Management - License Add-on (Antes denominado BMC Event Manager - Enterprise Base)	992	Por terminal de servidor	Permite la recolección, normalización y priorización de eventos generados por la monitorización de los servidores.
BMC Impact Management - License Add-on	992	Por terminal de servidor	Licencia que permite visualizar los impactos de los servidores monitorizados

La oferta de licenciamiento de los productos de software marca BMC ("Productos") descrita en la presente Propuesta, se rige en todo momento de conformidad con la licencia suministrada o incluida en dichos Productos, y está disponible a la vista en http://madsa.ams.bmc.com/doc/submit_license_agreement.pdf.

Este licenciamiento considerará lo siguiente:

- BMC entregará el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web, los derechos de uso del licenciamiento del software requerido, y en caso de ser requerido la media física (BYD/CD).
- BMC entregará el derecho de uso de las versiones más recientes de las licencias que incluya corrección de errores, parches o soluciones.

El soporte técnico (esquema para la atención de fallas y/o defectos) considerará lo siguiente:

- BMC proporcionará un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana, que atiendan las llamadas en idioma español.
- Una página web pública para atención de fallas y/o defectos que permita realizar consultas sobre información general, descarga de actualizaciones y documentación de los productos ofrecidos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.



- Una cuenta de correo electrónico vigente para atención de fallas y/o defectos de los productos ofrecidos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
- Visitas in situ para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores en caso de que se requiera, aplicando para eventos críticos en donde no se encuentren disponibles las herramientas o cuando el Instituto lo requiera.

BMC 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 (MAAGTIC-SI) al Administrador de la Mesa de Servicios Tecnológicos por parte del IMSS.

BMC deberá proporcionar una solución tecnológica que permita el levantamiento, consulta y seguimiento de los reportes para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.

BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	SERVIDOR	\$6,555,48	992	\$6,503,038.16
BMC Event Management - License Add-on	SERVIDOR	\$3,944,81	992	\$3,813,853.12
BMC Impact Management - License Add-on	SERVIDOR	\$18,112,39	992	\$17,987,490.86

El costo del nuevo licenciamiento contenido en la Tabla anterior que incluye Soporte Técnico y actualizaciones por el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017 será de \$24,284,380.16 (veintiocho millones doscientos ochenta y cuatro mil trescientos ochenta Pesos 16/100 M.N.) más el impuesto al valor agregado.

3 - Soporte Especializado BMC para el 2017.

Son las horas que pueden ser utilizadas para la implementación, personalización, configuración, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de BMC (basado en esta propuesta. Por ejemplo: Integración de nuevos innes de ayuda, migración a una nueva plataforma tecnológica, configuración y documentación de procesos, etc.

El Soporte Especializado se mide en Unidades de Soporte Especializado (USSE) y deberán ser realizados los trabajos necesarios por los especialistas autorizados por BMC, los cuales se podrán adquirir en un esquema bajo demanda.

El proceso para desarrollar este soporte especializado se realizará mediante el levantamiento de los requerimientos anuales por proyecto, conforme a dicho requerimiento, BMC desarrollará una propuesta de solución la cual deberá tener la siguiente información:

- Objetivo: Se refiere a que se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.
- Alcance: Se refiere hasta donde se abarcará de ser el proyecto, que actividades serán incluidas como parte del mismo.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



- Entregables, Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también consisten en la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica de las instalaciones, minuta, formatos de MAAAGTIC-SI, Planes de Trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y el proveedor).
- Tiempo de desarrollo del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá una duración específica.
- Monto a devengarse del soporte. Es el monto específico de inversión para el proyecto, el cual deberá representarse en unidades de soporte especializado.

Los términos y condiciones que rigen la entrega del Soporte Especializado, se encuentran en el Apéndice "A" TERMINOS APLICABLES AL SOPORTE ESPECIALIZADO BMC.

BMC ofrece para la configuración e implementación de nuevos módulos, personalizaciones en la tecnología de BMC, así como integraciones hacia otras Mesas de Servicio con Unidades de Soporte Especializado a razón de una tarifa por unidad de \$2,000.00 pesos M.N. (dos mil pesos 00/100 M.N.), sin IVA incluido, la cual no variará durante la vigencia del contrato y deberá ser devengada durante la vigencia del mismo. En caso de que el Instituto lo requiera se podrá hacer solicitudes de las unidades de soporte especializado previa autorización por escrito del Administrador del Contrato.

Todos los Servicios incluidos en esta propuesta se presentarán con base en precio fijo descrito en el presente documento. Los Servicios según la presente propuesta se presentarán durante un horario de trabajo mutuamente acordado por BMC y el Administrador del contrato. Todos los Servicios prestados según la presente propuesta se ejecutarán en las instalaciones del Instituto en la ciudad de México o en cualquiera de las instalaciones de BMC. No se incluyen gastos de viaje debido a que se utilizarán recursos locales. BMC no excederá la cantidad estimada de días u horas laborales según estipulado en la presente sin el consentimiento previo del Instituto por escrito. La vigencia del soporte Especializado es del 1º de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.

La aprobación del uso de unidades de Soporte Especializado será mediante la firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work, por sus siglas en inglés). Posterior a la firma de este documento BMC iniciará la ejecución de las actividades correspondientes, donde se establecerán los alcances y entregables que se definen en conjunto entre BMC y el Instituto.

Los servicios serán ejecutados en las instalaciones del Instituto en la Ciudad de México.

Ames del inicio de las actividades de los servicios solicitados, BMC entregará una "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que consisten por parte del Instituto.

BMC entregará de acuerdo a las necesidades del Instituto (dijo desgastado), una orden de trabajo para soporte especializado al inicio de las actividades, la cual deberá contener la siguiente información:

- Objetivo. Se refiere a que se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.
- Alcance. Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto, que actividades están incluidas como parte del mismo.
- Entregables. Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también consisten en la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica de las instalaciones, minuta, formatos de MAAAGTIC-SI, Planes de Trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y BMC).
- 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 una duración específica.
- Monto a devengarse del soporte. Es el monto específico de inversión para el proyecto, el cual deberá representarse en unidades de soporte especializado.

0141



El soporte especializado se facturará de acuerdo a las "Ordenes de trabajo para Soporte Especializado BMC" (SOW - Statement of Work) entregadas o por fases del proyecto de acuerdo a lo especificado en la misma.

BMC entregará un reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impresa y en electrónico) sobre los trabajos realizados. El contenido de la memoria documental se definirá en conjunto entre BMC y el Administrador del Contrato.

Se dará cumplimiento con lo señalado en el documento de "Términos y Condiciones" respectivo a penas y deducivos.

Para atender la evolución de la plataforma de servicios tecnológicos basados en los productos de BMC listados en esta cotización, se presenta a continuación la propuesta referente al Soporte Especializado:

Integración con diez (10) Mesas de Servicio de un tercero a la Mesa de Servicios Tecnológicos	1877	\$2,000.00	\$3,754,000.00
Configuración de 80 servicios en el módulo de Service Request Management (SRM)	2036	\$2,000.00	\$4,112,000.00
Ampliación del monitoreo y cobertura de servicios críticos	469	\$2,000.00	\$938,000.00
	Total US\$	4,402	\$8,804,000.00
		IVA	\$1,408,640.00
		Total	\$10,212,640.00

Nota: El presupuesto y los US\$ asociados que se describen en las tablas previas son solo una referencia con un alcance limitado, por lo anterior es necesario la revalorización de "EL INSTITUTO" para acceder el mismo día y vender a los riesgos con consecuencia por el pronóstico por parte del Negocio para ejecutar el siguiente año. Este comprobante puede ser usado por lo que el costo presupuesto debe ser considerado una estimación presupuestal.

Definiciones:

- Una unidad de Soporte Especializado (USSE) se define a \$2,000 MXN (no incluye IVA).
- Las Unidades de Soporte Especializado se ejecutan en la modalidad de "precio fijo".
- El Soporte Especializado se prestará en el horario laboral habitual en el país donde se presten los servicios. Un "Día Laborable" tiene 8 horas. Cada día laborable de un mes Nivel 2 será igual a 43.5 USSE.
- Los servicios pueden ser ejecutados en las instalaciones del Instituto en la Ciudad de México o en las oficinas de BMC.

La siguiente tabla resume la equivalencia entre los niveles de recursos de BMC (tomando como base el Nivel 2) para ejecución de tareas de Soporte Especializado:

Nivel de ingeniería con base en la ciudad de México	Otros servicios de Soporte Especializado (USSE) por hora de trabajo de ocho horas	Perfil
Nivel 2	4.35	Ingeniero Asociado
Nivel 4	5.25	Ingeniero Senior
Nivel 4	5.25	Gerente de Proyecto

Descripción de los perfiles:

Nivel de Consultor	Nivel de habilidad del Recurso	Descripción

0142



L2	Ingeniero Asociado	Entienden el uso que el cliente le da a nuestros productos y el impacto que tienen en su negocio. Tienen conocimientos básicos de cómo productos asociados, tales como Oracle, Sybase, Windows y Unix trabajan. Tienen la habilidad de atacar problemas con base en la complejidad de los productos y el nivel de experiencia. Entienden las capacidades de los productos BMC y pueden realizar recomendaciones. Entienden los ambientes en los cuales los productos están instalados y el impacto que tienen en la performance. Entienden los requerimientos de productos de terceros partes para el despliegue y uso de los productos BMC
L4	Ingeniero Senior	Responsable de la adaptación de las soluciones de BMC para satisfacer las necesidades específicas y objetivas del cliente. Puede adaptar el enfoque del proyecto, el diseño del proyecto y la metodología de BMC de acuerdo a las necesidades del cliente y sus prioridades. Experto en productos y soluciones específicas de BMC. Lidera equipos de consultores para planificar, ejecutar y entregar las distintas fases del proyecto. Puede asesorar al personal del cliente sobre el uso adecuado de los productos y/o soluciones de BMC. Interactúa con los líderes de proyecto del cliente y con los niveles gerenciales del cliente.
L4	Gerente de Proyecto	Responsable de la gestión de implementaciones a gran escala de productos de BMC Software. Las responsabilidades incluyen la planificación, presentación de informes financieros y contractuales, evaluación de los recursos técnicos, administración de tareas de consultoría y análisis de requisitos de entrenamiento y apoyo. Facilita la implementación y la comunicación del equipo que se requiere para desarrollar servicios personalizados y satisfacer los objetivos del cliente. Se encarga de la coordinación y gestiones necesarias para la entrega de subcontratos, monitoreo y reporta el estado financiero y las necesidades de contrato al cliente. Conocimiento y habilidades en los procesos de administración de proyectos acorde a PMI.

Las actividades de Soporte Especializado que también se pueden realizar de acuerdo a la demanda se emencionan a continuación:

- Valoración del estado actual de los productos de BMC contenidos en esta propuesta
- Definición de la hoja de ruta para la evolución y mantenimiento de los productos BMC listados en esta propuesta.
- Actualización de los productos de BMC listados en esta propuesta.
- Afirmación de la configuración de los productos BMC listados en esta propuesta según necesidades actuales
- Analizar y definir como mejorar el aprovechamiento, de uso de los productos BMC listados en esta propuesta, en el Instituto.
- Realizar actividades de mantenimiento preventivo a los productos BMC listados en esta cotización.

La entrega del Soporte Especializado arriba descrito se deberá realizar de conformidad con los términos y condiciones estándares de BMC los cuales deberán formalizarse en una declaración de trabajo ("SOW") aplicable y acordada tanto por BMC como por el Instituto.

Estos precios son preferenciales y exclusivos para el IMSS. Son en Pesos Mexicanos y no incluyen el IVA

Esta cotización se somete a consideración del IMSS con propósitos de evaluación y en caso de ser rechazada por el IMSS no representará ningún compromiso para BMC en la prestación de los Servicios o entrega del licenciamiento antes señalados.



4- Tabla de precios unitarios por Actualización, Mantenimiento y Soporte técnico vigentes al 31 diciembre 2017

NO. PRODUCTO / DESCRIPCIÓN PRODUCTO - UNIDAD MEDIDA	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO PÉSOX MN
BMC Remedy IT Service Management Suite	EMPRESA	\$ 26,672.68
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	USUARIO CONJUNTO	\$ 25,138.10
BMC Asset Management - User License Add-on	USUARIO NOMINADO	\$ 10,055.53
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	USUARIO CONJUNTO	\$ 20,555.48
BMC Change Management - Floating User License Add-on	USUARIO CONJUNTO	\$ 18,997.88
BMC Change Management - User License Add-on	USUARIO NOMINADO	\$ 7,597.09
BMC Service Desk - User License Add-on	USUARIO CONJUNTO	\$ 14,573.81
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	USUARIO NOMINADO	\$ 5,805.10
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lic	USUARIO NOMINADO	\$ 1,215.29
BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	USUARIO CONJUNTO	\$ 11,474.05
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	EMPRESA	\$ 47,265.59
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	SERVERIDOR	\$ 1,418.29
BMC Event Management - License Add-on	SERVERIDOR	\$ 831.79
BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	SERVERIDOR	\$ 782.19
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	USUARIO NOMINADO	\$ 2,752.25
BMC Chat - Floating User License Add-on	USUARIO CONJUNTO	\$ 5,235.17
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	POR INSTANCIA	\$ 11,987.15
BMC Real End User Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	POR TERMINAL DE SERVERIDOR	\$ 13,970.02
BMC Impact Management - License Add-on	SERVERIDOR	\$ 3,282.57
BMC MyIT Premium	USUARIO CONJUNTO	\$ 83.55

ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS

Definiciones de Unidades de Medida

Por empresa	Se requiere una licencia por Cliente y/o Contrato de los datos, independiente para su uso interno, sin tener en cuenta el número de veces que el Cliente instala el Producto en su empresa o en la empresa del Cliente.
Por usuario concurrente	Se requiere una licencia para el máximo número de usuarios concurrentes a contratados del Cliente a quienes se les ha concedido acceso simultáneo al Producto en uno o varios ordenadores. El ratio estimado de concurrencia es de una 1 licencia por tres empleados individuales a contratados.
Por usuario conminado	Se requiere una licencia (con la configuración apropiada) para el uso de cada aplicación (licencia) para todos los empleados individuales o concurrentes, anualmente a través de la emisión de un Número ID singular, tanto si esa persona está utilizando activamente el Producto en un determinado momento como si no.
Por usuario gestionado / Por Terminal de Servidor	Se requiere una licencia para cada Terminal de Servidor monitorizado, gestionado o descubierto por el (los) Productor(s). Un Terminal de Servidor es un Ordenador virtual o físico que suministra un servicio para otros Ordenadores o usuarios conectados al mismo a través de Internet, software, Terminal o cualquier otro tecnología de red.
Por instancia	Se requiere una licencia cada vez que haya una copia nominada del Producto instalada en la computadora licitada para la suma total de los MMS (diferencia de instalaciones por segundo) de todas las Copias de Producto. El número de instancias de un producto se define como el número de licencias basadas en MMS. La "Capacidad Reservada" se iguala al nivel total de MMS en el año de todas las Computadoras en las que se haya instalado o haya operado en cualquier momento durante el Periodo Medido.
Por MMS	Se requiere licencia para el mismo número de Teresas asignadas sistemáticamente en un sistema anexo responsablemente en CONTROL-M (monitoreamiento de planificación, control de tareas) por un período de 24 horas excluyendo cualquier hora que sea producida por las licencias bajo Unidades de Medida alternativas (p.ej. por o MPP). Una hora cargada se refiere a todas las Teresas Control M que son monitorizadas por Control M en todas las ambliemas (módulo, y no limitado a el desarrollo, puesta en marcha, calidad CA, pre-producción, producción, y ambliemas de prueba). Esto incluye todos los ambliemas Control-M bajo Sistemas Distribuidos y/o Instalaciones Mainframe.

Alcance del Soporte Técnico de los productores objeto de licenciamiento

El Soporte Técnico será provisto de la siguiente forma:

- Via Telefonica: BMC brindará un número telefónico 01 800 (01 800)288 2627, por medio del cual el IMSS podrá llevar a cabo levantamiento de reportes de fallas de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
 - Via correo electrónico: BMC brindará una cuenta de correo electrónico vigente, por medio del cual el IMSS podrá llevar a cabo levantamiento de reportes de fallas de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
 - Via Web: BMC brindará una página web pública, por medio de la cual el IMSS podrá llevar a cabo levantamiento de reportes de fallas, consultas sobre información general, documentación y descarga de actualizaciones de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
- La oferta de Soporte Técnico incluye:**
- Para las versiones y actualizaciones recientes de los Productos, BMC provee reparaciones de bugs, parches o soluciones alternativas para lograr que el producto opere conforme con la documentación de operación vigente a ese momento, y;
 - BMC provee nuevas versiones y actualizaciones, en la medida que estos fueran suministrados sin cargo adicional a todos los clientes inscritos en Soportec.

Vigencia del Soporte Técnico

Se incluye como parte del servicio de actualización del licenciamiento contenido en el "Servicio de Actualización del Mantenimiento y Soporte Técnico a la Base Instalada, Suministro de licenciamiento BMC," del presente documento el Soporte Técnico con una vigencia del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, después de transcurrido dicho periodo el IMSS no podrá solicitar soporte técnico por fallas o defectos; ni las actualizaciones de software y/o parches en cualquier medio (físico o electrónico) de acuerdo a lo establecido en la página web: www.bmc.com/support; ni la descarga de guías oficiales de instalación y configuración de ningún producto que se encuentre expresamente descrito en la tabla citada es este párrafo.

Tiempo de Respuesta del Soporte Técnico

Los tiempos de resolución pueden variar dependiendo de la complejidad del caso, de las condiciones y variables del ambiente productivo, tales infraestructura, elementos de red, bases de datos por citar algunos; así como, de la severidad e impacto al sistema productivo, por tal motivo para cada caso particular se enviará un plan de solución y se esperará la confirmación de su recepción y aplicación por parte del IMSS, en caso de no recibir respuesta en las veinticuatro horas siguientes por parte del IMSS, se dará por concluido el caso de soporte correspondiente. Los tiempos de respuesta para cada nuevo caso, se calculan a partir del primer contacto del especialista de soporte y se listan a continuación, los cuales no establecen tiempos de resolución por lo antes mencionado en párrafo anterior:

S1 - Crítica	Horas Continuas 24 horas x 7 días (incluye feriados oficiales)	S1 = 1 Hora Reloj	Impacto Crítico en el Servicio Un asunto crítico, afecta el servicio primario del negocio, la principal aplicación, o un sistema de misión crítica. Los recursos del Cliente deberían estar disponibles y dispuestos a trabajar en un esquema de 7x24 en conjunto con BMC para resolver el asunto. Características de un asunto de severidad 1 incluye: • El servicio del negocio no está operativo • Se tem el sistema en producción • Riesgo en la integridad de los datos • Poner la operación del backup o recuperación en producción
S2 - Alta	Horas Continuas 24 horas x 7 días (incluye feriados oficiales)	S2 = 4 Horas de Oficina	Impacto Significativo en el Servicio o en la Implementación El servicio de negocio, la principal aplicación o sistema está seriamente afectado o la implementación frenada. No hay disponible una solución alternativa aceptable.
S3 - Media	Horas Continuas 24 horas x 7 días (incluye feriados oficiales)	S3 = 8 Horas de Oficina	Impacto Moderado en el Servicio El servicio de negocio, la principal aplicación o sistema está moderadamente impactado, no se ha perdido información y el servicio de negocio, aplicación o sistema está todavía funcionando. La cuestión

	<p>puede ser empoderamiento o solución alternativa disponible.</p> <p>Sin Impacto en el Servicio</p> <p>Problemas no críticos, preguntas generales, requisitos de mejoras o funcionalidades que no concuerdan con las especificaciones documentadas.</p>
<p>Horas Continuas 24 horas x 7 días (incluye feriados oficiales)</p>	<p>S4 = 12 Horas de Oficina</p>

* Algunas restricciones pueden aplicar. Para información adicional, por favor revisar en: <http://www.bmc.com/support.html>

5- Tabla de precios unitarios para licenciamiento bajo demanda de los productos BMC (con descuento para el IMSS), vigentes hasta el 31 de diciembre de 2017, indicando: descripción, precios unitarios y funcionalidades actuales

BMC Remedy IT Service Management Sub-Base License	\$45,083.19	Por Empresa	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye: Service Desk - gestión de incidentes y problemas, Change management - gestión de cambios y liberaciones, Asset and configuration management - gestión de activos de configuración, Service level management - gestión de niveles de servicio, Knowledge management - gestión de conocimiento, Action - CMDs. - Base de datos de configuración.
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	\$151,314.67	Por usuario concurrente	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	\$60,327.88	Por usuario nombrado	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nombrado
BMC Arrium Dashboard and Analytics - Floating User License Add-on	\$67,254.72	Por usuario concurrente	Permite el acceso a los módulos: Dashboard - tablero de indicadores de métricas de disponibilidad y desempeño en tiempo real de los módulos de la plataforma en Remedy IT Service Management Analytics - reportes analíticos de indicadores de métricas de disponibilidad y desempeño de los módulos de la plataforma Remedy IT Service Management, basado en SAP Business Objects
BMC Arrium Specialist Level Management - Floating User License Add-on	\$122,737.01	Por usuario concurrente	Permite el acceso a módulos de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - Floating User License Add-on	\$114,319.38	Por usuario concurrente	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.

BMC Change Management - User License Add-on	\$45,729.68	Por usuario nombrado	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nombrado.
BMC Self Service - User License Add-on 30-PE-Len	\$4,779.44	Por usuario nombrado	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	\$62,424.45	Por usuario concurrente	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	\$34,967.12	Por usuario nombrado	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nombrado.
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	\$219,557.36	Por Empresa	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma BMC ProactiveNet Performance Management, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> Portal ProactiveNet Performance Management Panel Classic Console
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	\$6,355.48	Por terminal de servidor	Permite la monitorización de los métricos de uso de recursos, desempeño y disponibilidad de los servidores, basado en la instalación y configuración de agentes en los servidores o sin agentes utilizando como protocolo estándar (WMI, SSH) para recopilación de los métricos en la modalidad de terminal (6 servidores (servidor gestionado)).
BMC Event Management - License Add-on	\$3,944.61	Por terminal de servidor	Permite la recolección, normalización y priorización de eventos generados por la configuración de los servidores.
BMC Arrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	\$3,074.73	Por terminal de servidor	Permite el descubrimiento de servidores y dispositivos de red que se encuentran desplegados en la red LAN. Permite definir un inventario de dispositivos e inventario de IP y FQDN. Ofrece una fuente automatizada para el campo de configuración en la base de datos de configuraciones (Arrium CMDB). E integrados automáticamente.
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	\$15,186.25	Por usuario concurrente	Ofrece la licencia de uso para un administrador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remedy. Este derecho de uso es administrativo y no controla los accesos por lo cual no se hace en la consola de relación de licencias. Esta licencia además permite una licencia de uso para la creación de una aplicación personalizada y especializada. Diseño simple y limpi. Acceso directo a la aplicación de perforación y captura de datos sin tener que navegar en un menú extenso de varias pantallas.
BMC Chat - Floating User License Add-on	\$19,391.59	Por usuario concurrente	Permite a los usuarios de soporte autorizados intercambiar y aprovechar el conocimiento y experiencia.
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	\$15,186.25	Por licencia	Licencia que permite el acceso a las vistas de árbol en los grupos dentro de la consola.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



0107



Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Valor Unitario	Valor Total
BMC Real User Experience Monitoring and Analysis - License Add-on	1	servidor	\$61,704.19	\$61,704.19
BMC BladeLogic Automation Suite - Base License	1	servidor	\$399,990.33	\$399,990.33
BMC BladeLogic Automation Suite (Server Automation, Database Automation, Network Automation, and Arjun Orchestrator) - License Add-on	1	servidor	\$63,086.02	\$63,086.02
BMC Control-M Workload Automation (Base)	1	Por empresa	\$75,636.02	\$75,636.02
BMC Control-M Workload Automation Suite (Task)	1	Por tarea	\$1,705.35	\$1,705.35
BMC Control-M Workload Automation Suite (MPS)	1	MPS	\$15,506.49	\$15,506.49

0149

Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Valor Unitario	Valor Total
BMC Impact Management - License Add-on	1	Por terminal de servidor	\$18,112.29	\$18,112.29
BMC Knowledge Management - Floating User License Add-on	1	Por usuario concurrente	\$52,064.80	\$52,064.80

0150



BMC ProactiveNet Performance Management - Application y DB	\$72,175.56	Por terminal de servidor	Permite la monitorización de los métodos de uso de recursos, desempeño y disponibilidad de Aplicaciones y Bases de Datos
BMC MYIT Premium	\$461.01	Por terminal concurrente	Es una licencia de usuario final que extiende de forma personalizada las capacidades de Remedy, para poder acceder fácilmente a los servicios de la Tecnología de la Información mediante autoservicio.

6- Tabla de precios unitarios de los productos BMC (sin descuento para el IMSS), vigentes hasta el 31 de marzo de 2017.

NOMBRE DEL PRODUCTO	NUMERO DE LICENCIAS	UNIDAD DE MEDIDA	Precio sin descuentos
BMC Remedy IT Service Management Suite	1	EMPRESA	\$ 213,160.00
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	5	USUARIO NOMINADO	\$ 280,664.30
BMC Action Service Level Management - Floating User License Add-on	1	USUARIO NOMINADO	\$ 112,259.46
BMC Change Management - Floating User License Add-on	28	USUARIO CONCURRENTES	\$ 229,512.19
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	5	USUARIO NOMINADO	\$ 212,024.02
BMC Service Desk - User License Add-on	110	USUARIO CONCURRENTES	\$ 84,322.18
BMC Self-Service - User License Add-on SP-PL	35	USUARIO NOMINADO	\$ 64,856.37
BMC Action Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	2	USUARIO NOMINADO	\$ 124,746.65
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	1	EMPRESA	\$ 460,290.00
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	696	SERVIDOR	\$ 15,835.13
BMC Event Management - License Add-on	496	SERVIDOR	\$ 9,266.97
BMC Action Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	250	SERVIDOR	\$ 9,220.00
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	10	USUARIO NOMINADO	\$ 28,169.05
BMC Chat - Floating User License Add-on	1	POR INSTANCIA	\$ 41,650.00
BMC Performance Management - Group View Views License Add-on	8	POR TERMINAL DE SERVIDOR	\$ 141,950.00
BMC Real Time User Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	8	POR TERMINAL DE SERVIDOR	\$ 132,650.00
BMC Impact Management - License Add-on	496	SERVIDOR	\$ 50,350.00
BMC MYIT Premium	200	USUARIO NOMINADO	\$ 607.20

7- Resumen de propuesta BMC para el " Servicio de Actualización, Mantenimiento y Soporte Técnico a la Base Instalada, Suministro de

Subtotal	\$43,103,324.63
IVA	\$6,898,587.84
TOTAL	\$49,999,959.87

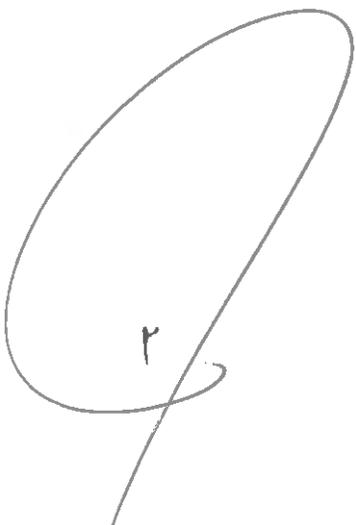
licenciamiento BMC, así como Soporte Especializado " para el año 2017.

Estos precios son preferenciales y excluyivos para el IMSS. Son en Pesos Mexicanos e incluyen el IVA. Esta cotización se somete a consideración del IMSS con propósitos de solicitud presupuestal

Atentamente,
Rüdiger Wolff-Mühlhans
Director General

BMC Software Distribution de México S.A. de C.V.

SIN TEXTO





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA
No. AA-019GYR019-E320-2016

En la Ciudad de México, siendo las 12:00 horas del día 26 de diciembre de 2016, reunidos en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística ubicada en: Calle Durango No. 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, para llevar a cabo la Adjudicación Directa Nacional No. AA-019GYR019-E320-2016, para la contratación del "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico y Especializado y licenciamiento BMC 2017".

Derivado del Acuerdo No. AC-2/SE-10/2016, mediante el cual el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del IMSS, en la Sesión Extraordinaria Número 10/2016, celebrada el 16 de diciembre de 2016, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y 71 y 72 fracción II de su Reglamento, dictaminó favorable la excepción a la licitación pública para la contratación del "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico y Especializado y licenciamiento BMC 2017".

Con fundamento en los artículos 41 fracción I y 47 de la LAASSP, se determina adjudicar el contrato relativo al "Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico y Especializado y licenciamiento BMC 2017" a la empresa **BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO, S.A. de C.V.** por un monto mínimo de \$ 26, 226,596.09 (Veintiséis millones doscientos veintiséis mil quinientos noventa y seis pesos 09/100 M.N.) I.V.A. incluido y un monto máximo de \$ 50,000,000.00 (Cincuenta millones de pesos 00/100 M.N. I.V.A. incluido conforme a los precios unitarios ofertados en su propuesta económica.

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.

La vigencia del servicio será a partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2017.

La vigencia del contrato será a partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2017.

La prestación del servicio, así como las condiciones de pago se efectuarán conforme al Anexo Técnico y Términos y Condiciones, que formaran parte integrante del contrato respectivo.

Se le informa a la empresa adjudicada que de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la firma del contrato se llevara a cabo el 10 de enero de 2017, en la División de Contratos, ubicada en: Calle Durango No. 291, Décimo Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en días y horas hábiles con un horario de 09:30 a 15:30 horas, para lo cual previamente deberán entregar en esa División de Contratos copia y original para cotejo de los siguientes documentos:

Persona moral:

- a) Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones.
- b) Poder notarial del representante legal que firmará el contrato.

Persona física:

- a) Acta de nacimiento o carta de naturalización.

Para ambos:

- a) Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal.
- b) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.
- c) Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.
- d) En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA
No. AA-019GYR019-E320-2016

- e) Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.
- f) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT vigente a la firma del contrato, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.
- g) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social vigente a la firma del contrato emitida por el IMSS, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR publicado en el DOF el 27 de febrero de 2015.

En caso de que el participante:

- a) No se encuentre registrado ante este instituto o;
- b) Cuente con Registro Patronal pero se encuentre dado de baja o;
- c) No tenga personal que sea sujeto de aseguramiento obligatorio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley del Seguro Social (LSS).

No podrá obtener la citada Opinión, por lo cual dicho participante podrá dar cumplimiento a tal requerimiento presentando lo siguiente:

- I. Documento emitido por este Instituto (resultado de la consulta en el sistema para obtener la Opinión), en el que se haga constar que no se puede emitir la Opinión de cumplimiento, de conformidad con la Regla Quinta del Anexo único del ACDO.SAI.HCT.101214/281.P.DIR;
- II. Escrito libre, bajo protesta de decir verdad, que no le es posible obtener la multicitada Opinión, justificando el motivo y anexando el documento en el que conste que no se puede emitir la misma y
- III. En el caso de que el participante manifieste que presta sus servicios a través de trabajadores subcontratados con un tercero, deberá de presentar en tal caso, junto con la documentación citada en los dos párrafos anteriores, la Opinión de cumplimiento de obligaciones del subcontratante, desde luego, vigente y positiva (lo anterior en términos del artículo 15-A de la LSS).

En caso de que el participante forme parte de un grupo comercial y uno de los entes que forma parte del grupo se encarga de administrar la plantilla laboral de todas las empresas que lo conforman, será necesario que exhiba el documento que acredite la subcontratación para situarse en el supuesto del párrafo anterior.

Para los casos de contratos que se formalicen con personas físicas que presten sus servicios por sí mismos y por lo tanto no cuentan con un Registro Patronal ni tengan trabajadores registrados en el Instituto, el particular **deberá de manifestar mediante escrito libre, bajo protesta de decir verdad, que no le es posible obtener la multicitada Opinión, justificando el motivo y anexando el documento (resultado de la solicitud de Opinión que le da el Sistema institucional) en el que conste que no se puede emitir la misma.**

En el caso de aquellos patrones (proveedores o contratistas y sus subcontratados) que tengan más de un Registro Patronal ante el Instituto y alguno o más de uno de estos Registros no se encuentre al corriente en el cumplimiento de las multicitadas obligaciones, **no se podrá considerar que se encuentra al corriente en el cumplimiento de dichas obligaciones, aun cuando el registro patronal que haya utilizado para el contrato que se trate si se encuentre al corriente en sus pagos, por lo que deberá regularizar todos sus Registros a efecto de poder obtener la Opinión positiva.**

En caso de que el participante cuente con trabajadores contratados bajo el régimen de honorarios asimilados a salarios, deberá presentar el(los) contrato(s) con los que acredite el régimen de contratación, así como escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado a inscribirse ante el IMSS debido a tal situación, por lo que no puede obtener la opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA
No. AA-019GYR019-E320-2016

En caso de que el participante se encuentre inscrito en el Registro Único de Proveedores y Contratistas de CompraNet, deberá remitir únicamente la documentación referida en los incisos: f), g). -----

Así mismo, de conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP, se informa a la empresa adjudicada que deberá entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo. -----

De conformidad con el artículo 37, fracción VI de la LAASSP, este acto es presidido por la Lic. **María de Lourdes Meléndez Arévalo**, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, servidor público en representación de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios del IMSS. -----

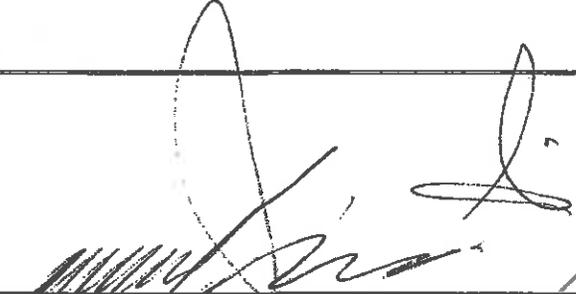
Cierre del Acta

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este acto, siendo las 12:30 horas, del día de su inicio, esta acta consta de 3 hojas firmando para los efectos legales y de conformidad por los asistentes a este acto, quienes reciben copia de la misma. -----

Por parte de la empresa adjudicada:

BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V.	 Ricardo Wolff Michaus
--	---

Por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social:

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)	 María de Lourdes Meléndez Arévalo
Representante de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal (Área Requirente)	 María de Jesús Morales Valle

Fin del Acta

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

A handwritten mark or signature in the bottom left corner, consisting of a large, stylized loop that descends and then curves back up.