



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

CONVENIO  
MODIFICATORIO  
N° 1 (UNO)  
AL CONTRATO  
P7M0057

CONVENIO MODIFICATORIO NÚMERO 1 (UNO) AL CONTRATO ABIERTO NÚMERO P7M0057 PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO PARA EL CENTRO DE CAPACIDADES TECNOLÓGICAS PARA LA CONTINUIDAD OPERATIVA, MEJORA Y CRECIMIENTO DE APLICACIONES", 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, LA EMPRESA DENOMINADA VALORES CORPORATIVOS SOFTTEK, S.A. DE C.V. EN LO SUBSECUENTE "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA POR JOSE ANTONIO SÁNCHEZ PAREDES, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### ANTECEDENTES

I.- Con fecha 10 de marzo de 2017 "LAS PARTES" suscribieron el contrato principal, derivado del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional Presencial número AA-019GYR019-E23-2017, con una vigencia a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2017.

II.- En la Cláusula "Vigésima Tercera" del contrato principal, "LAS PARTES" acordaron que el instrumento jurídico podría ser modificado durante la vigencia del mismo, de conformidad con los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

III.- En los Anexo 2 (dos) y Anexo 3 (tres) del contrato principal, "LAS PARTES" convinieron las características, alcances y especificaciones del servicio adjudicado, así como el monto a ejercer durante la vigencia en el citado instrumento jurídico.

### DECLARACIONES

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

I.1.- Con oficio número 09 52 76 61 5200/2017/063 de fecha 21 de marzo de 2017, el Titular de la Coordinación de Ingeniería Tecnológica, de "EL INSTITUTO", en su calidad de área requirente, solicitó a "EL PROVEEDOR" su anuencia para celebrar el presente convenio, con base en las consideraciones expuestas en dicho oficio; documento que se agrega al Anexo 1 (uno) del presente instrumento jurídico.

I.2.- Con oficio número 09 52 76 61 5200/2017/131 de fecha 29 de mayo de 2017, (documento que forma parte del Anexo 1 (uno) de este convenio) el Titular de la Coordinación de Ingeniería Tecnológica de "EL INSTITUTO", en su calidad de área requirente, solicitó al Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, la elaboración del presente convenio modificatorio en términos de los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, por las razones manifestadas en el oficio referido.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 1 de 6

\*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



**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**

**CONVENIO**  
**MODIFICATORIO**  
**Nº 1 (UNO)**  
**AL CONTRATO**  
**P7M0057**

**I.3.-** En atención a la petición formulada por la Coordinación de Ingeniería Tecnológica de **"EL INSTITUTO"**, en su calidad de área requirente del servicio, se elabora el presente convenio modificatorio en los siguientes términos.

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

**II.1.-** Con escrito de fecha 22 de marzo de 2017, manifestó su conformidad para la suscripción del presente convenio modificatorio, en los términos y condiciones acordados la Coordinación de Ingeniería Tecnológica de **"EL INSTITUTO"**; documentos que se integran al **Anexo 1 (uno)** del presente convenio modificatorio.

**II.2.-** Está en condiciones de continuar prestando sus servicios a **"EL INSTITUTO"** en los términos, características y especificaciones pactados en el contrato principal, con excepción de las que se modifican a través del presente convenio, sin modificar el precio y demás condiciones que no sean materia del presente instrumento jurídico.

**III.-** Declaran conjuntamente **"LAS PARTES"** por conducto de sus respectivos representantes legales, que:

**III.1.-** Las facultades que les fueron otorgadas no les han sido modificadas, restringidas, ni revocadas de forma alguna, para los efectos que se deriven del presente instrumento legal.

**III.2.-** Están de acuerdo en celebrar el presente convenio modificatorio con fundamento en lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 de su Reglamento, por lo que se otorgan las siguientes:

## **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- "LAS PARTES"**, con base en las razones expuestas por la Coordinación de Ingeniería Tecnológica de **"EL INSTITUTO"**, convienen en modificar el **"Anexo Técnico"**, así como los **Apéndices A y B** del contrato principal; en los términos previstos en el documento denominado **ANEXO "B" MODIFICACIONES Y ACLARACIONES DEL ANEXO TÉCNICO, Y APÉNDICES A Y B DEL CONTRATO P7M0057**, que se integra al **Anexo 1 (uno)** del presente convenio modificatorio.

**SEGUNDA.- "LAS PARTES"** acuerdan que el C. Juan Carlos González Vázquez, Titular de la División de Procesos Tecnológicos, funja como un Administrador más del contrato principal, de conformidad con el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**TERCERA.- "LAS PARTES"** convienen en modificar en su parte conducente, el apartado de firmas del contrato principal, para quedar como sigue:

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 2 de 6

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan."



**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**

**CONVENIO**  
**MODIFICATORIO**  
**N° 1 (UNO)**  
**AL CONTRATO**  
**P7M0057**

Dice:

**ADMINISTRADORES DEL CONTRATO:**

**COORDINACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES Y DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD SOCIAL**

Francisco Javier Rodríguez **Vázquez**  
Titular de la División de Servicios de Información para  
Incorporación y Recaudación.

Debe decir:

**ADMINISTRADORES DEL CONTRATO:**

**COORDINACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES Y DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD SOCIAL**

Francisco Javier Rodríguez **Jiménez**  
Titular de la División de Servicios de Información para  
Incorporación y Recaudación.

**CUARTA.- "LAS PARTES"** acuerdan que el presente instrumento jurídico tendrá efectos a partir del 24 de marzo de 2017, en virtud de las razones expuestas por la Coordinación de Ingeniería Tecnológica de **"EL INSTITUTO"**.

**QUINTA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar, dentro del plazo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la firma de este instrumento jurídico, la modificación o el endoso a la garantía de cumplimiento del contrato que se modifica.

**SEXTA.- "LAS PARTES"** convienen expresamente que salvo lo previsto en el presente convenio, no se modifica, altera o nova en forma alguna lo estipulado en el contrato principal.

**SÉPTIMA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y el cumplimiento de este convenio modificatorio, así como todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **"LAS PARTES"** se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes con residencia en la Ciudad de México, con renuncia expresa a cualquier fuero que por razón de domicilio o vecindad que tenga o llegaran a adquirir en el presente o futuro.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 3 de 6

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan."



**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**

**CONVENIO**  
**MODIFICATORIO**  
**N° 1 (UNO)**  
**AL CONTRATO**  
**P7M0057**

Enteradas "LAS PARTES" del contenido y alcance de todas y cada una de las Cláusulas de este instrumento Jurídico, lo ratifican y firman en la Ciudad de México, el día **12 de junio de 2017**, en veinticinco tantos, quedando un ejemplar en poder de "EL PROVEEDOR" y los restantes en poder de "EL INSTITUTO".

**"EL INSTITUTO"**  
**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**"EL PROVEEDOR"**  
**VALORES CORPORATIVOS SFTTEK, S.A.**  
**DE C.V.**

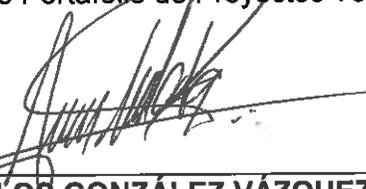
  
**JOSÉ ROBERTO FLORES BANUELOS**  
 Apoderado Legal

  
**JOSÉ ANTONIO SÁNCHEZ PAREDES**  
 Apoderado Legal

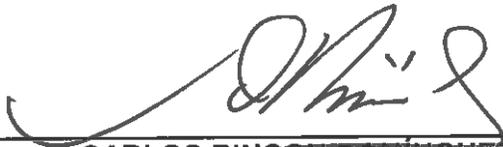
**ADMINISTRADORES DEL CONTRATO**

**COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DE GESTIÓN**

  
**HEIDI JESSICA QUINONES JUÁREZ**  
 Titular de la División de Portafolio de Proyectos Tecnológicos

  
**JUAN CARLOS GONZÁLEZ VÁZQUEZ**  
 Titular de la División de Procesos Tecnológicos

**COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL**

  
**CARLOS RINCON DOMÍNGUEZ**  
 Titular de la División de Telecomunicaciones

  
**PATRICIA COBILT CATANA**  
 Encargada de la División de Administración de Riesgos Tecnológicos

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
 NIVEL CENTRAL

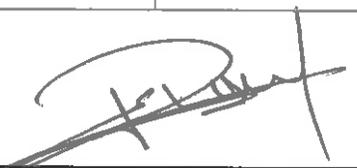
Página 4 de 6

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan."



**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**

**CONVENIO**  
**MODIFICATORIO**  
**Nº 1 (UNO)**  
**AL CONTRATO**  
**P7M0057**

  
**HÉCTOR JAVIER REYES OROPEZA**  
Titular de la División de Administración de  
Procesamiento y Almacenamiento

  
**JAVIER CORTÉS LÓPEZ**  
Titular de la División de Administración y  
Continuidad Operativa

**COORDINACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES Y DE INFORMACIÓN PARA LA SALUD Y ADMINISTRATIVOS**

  
**LUIS EMMANUEL MARGAIN TERRAZAS**  
Titular de la División de Servicios Digitales y de  
Información para la Operación Hospitalaria

  
**TERESITA DE JESÚS MIRANDA SALGADO**  
Titular de la División de Servicios Digitales y de  
Información para el Cuidado Digital de la Salud

  
**MARCO ANTONIO LÓPEZ RESENDIZ**  
Titular de la División de Servicios Información  
para Administración de Personal

  
**MARLENE SILVESTRE OCAÑA**  
Titular de la División de Servicios de Información  
para Administración, Finanzas y Jurídico

  
**RAÚL BORUNDA CASTILLO**  
Titular de la División de Servicios Digitales para  
Administración, Finanzas y Jurídico

**COORDINACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES Y DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD SOCIAL**

  
**ARACELI BONILLA ÁVILA**  
Titular de la División de Servicios Digitales para  
Prestaciones Económicas y Sociales

  
**HÉCTOR RODRÍGUEZ VÁZQUEZ**  
Titular de la División de Servicios de Información  
para Prestaciones Económicas y Sociales

**DIVISIÓN DE CONTRATOS**  
**NIVEL CENTRAL**

Página 5 de 6

\*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



**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**

**CONVENIO**  
**MODIFICATORIO**  
**Nº 1 (UNO)**  
**AL CONTRATO**  
**P7M0057**

**HUMBERTO ZAMUDIO ANCONA**

Titular de la División de Servicios Digitales para  
Incorporación y Recaudación

**FRANCISCO JAVIER RODRÍGUEZ JIMÉNEZ**

Titular de la División de Servicios de Información  
para Incorporación y Recaudación

**COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO**

**CIBELES TORRES HENESTROSA**

Titular de la División de Mesa de Servicios  
Tecnológicos

**ALBERTO MÉNDEZ ARAGÓN**

Titular de la División de Infraestructura de  
Cómputo Personal

**ABRAHAM GUTIÉRREZ CASTILLO**

Titular de la División de Seguridad Informática Integral

**COORDINACIÓN DE INGENIERÍA TECNOLÓGICA**

**JAIME JESÚS GUERRERO MÉNDEZ**

Titular de la División de Arquitectura de  
Información y Analítica

**CÉSAR BRAVO VÁZQUEZ**

Titular de la División de Administración del Ciclo  
de Vida Aplicativo para la Seguridad Social

**JESÚS ISRAEL HERNÁNDEZ BRETÓN**

Titular de la División de Administración del Ciclo  
de Vida Aplicativo para la Salud y  
Administrativos

**GABRIEL TLAXCALTECO TECALCO**

Titular de la División de Arquitectura  
Tecnológica

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 6 de 6

\*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los  
documentos correspondientes que se señalan.



**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**

**CONVENIO**  
**MODIFICATORIO**  
**Nº 1 (UNO)**  
**AL CONTRATO**  
**P7M0057**

*[Handwritten marks and signatures]*

**ANEXO 1**

**"REQUERIMIENTO DEL CONVENIO"**

*[Large handwritten mark]*

*[Handwritten marks and signatures]*

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 39 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

*[Handwritten marks and signatures]*

*[Handwritten marks and signatures]*



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN de la Promoción de la Política  
UNIDAD DE ADQUISICIONES de los Estados Unidos Mexicanos

INFRAESTRUCTURA  
29 MAY 2017  
14:06

RECIBIDO  
36 HOJAS ANEXAS ORIGINALES

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

RECIBIDO  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Oficio No. 09 52 76 61 5200/2017/131

Lic. Jesús Humberto Vázquez Sahagún  
Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Presente

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Hago referencia a la Adjudicación Directa Nacional Presencial Número AA-019GYR019-E23-2017 para la prestación del "Servicio para el Centro de Capacidades Tecnológicas para la continuidad operativa, mejora y crecimiento de aplicaciones".

Al respecto, con fundamento en el artículo 74 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, numeral 8.1.6 del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y en mi calidad de Área Requirente del servicio referido, le manifiesto lo siguiente:

I. Justificación

Con fecha 10 de marzo de 2017 este Instituto formalizó con la empresa Valores Corporativos Softek, S.A. de C.V., el contrato número P7M0057, para la prestación del servicio citado.

En términos de lo establecido en su Cláusula Vigésima Cuarta, se incorporaron 3 anexos que forman parte integrante del contrato: el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo (Anexo 1), el Anexo Técnico y Términos y Condiciones (Anexo 2), así como la Propuesta Técnica, Propuesta Económica y Acta de Adjudicación (Anexo 3).

Los administradores del contrato que nos ocupa y el proveedor acordaron en sesión de trabajo solicitar se lleve a cabo un convenio modificatorio al contrato número P7M0057, al tenor de las justificaciones generales previstas en el documento que como anexo "A" se adjunta al presente.

En tal sentido, se da cuenta de la necesidad de hacer manifiestos diversos compromisos a cargo del proveedor cuya ejecución es vinculativa, en virtud de haber expresado a este Instituto la aceptación de prestar los servicios que le fueron requeridos en igualdad de condiciones en cuanto a características, calidad y precio que los mencionados en el instrumento jurídico SC-300-LP-N-P-FC-007-15 contrato para la prestación de los "SERVICIOS DE SOPORTE, DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y APLICACIONES 4 (SDMA4)".

La expresión de los compromisos señalados en el párrafo anterior constituye una justificación procedente para realizar una modificación del contrato P7M0057, la cual tendrá como propósito precisar de manera fehaciente diversos compromisos a cargo del proveedor e incluirlos en el

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

002389



instrumento referido a través de un Convenio Modificatorio, para garantizar las mejores condiciones al Instituto.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

## II. Fundamento Legal

Fundan y motiva la presente solicitud:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público:
- Artículo 52.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público:
- 4.3.2 SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS MODIFICATORIOS
- 4.3.2.1.1 Recibir solicitud de modificación contractual
- 4.3.2.1.4 Elaborar y enviar convenio modificatorio
- Contrato P7M0057, lo previsto en la cláusula Vigésima Tercera.- relativa a las "Modificaciones".

En términos de los preceptos legales referidos, se considera procedente la formalización de un convenio modificatorio en términos de lo siguiente:

## III. Modificación

Atentamente se solicita la modificación del Anexo 2 (dos) "Anexo Técnico", así como los apéndices A y B; en los términos previstos en el documento denominado "Modificaciones y Aclaraciones del Anexo Técnico, y Apéndices A y B del Contrato P7M0057" que como Anexo B, se adjunta al presente.

Asimismo, conforme a la declaración 1.4 del instrumento de referencia, se solicita se incorpore la firma del C. Juan Carlos González Vázquez, Titular de la División de Procesos Tecnológicos de Servicios como Administrador del contrato P7M0057, en virtud de las funciones y actividades encomendadas, así como se corrija el nombre de uno de los administradores conforme a lo siguiente:

Dice: C. Francisco Javier Rodríguez Vázquez, Titular de la División de Servicios de Información para Incorporación y Recaudación,

*[Handwritten signatures and marks]*

02/03/18



Debe decir: C. Francisco Javier Rodríguez Jiménez, Titular de la División de Servicios de Información para Incorporación y Recaudación,

Aunado a lo expuesto, y para dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 91 primer párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se adicionan, el acuse del oficio 095276615200/2017/063, por el que el área requirente solicita al proveedor manifieste su conformidad de llevar a cabo el convenio modificatorio, así como el escrito en original, de fecha 22 de marzo de 2017, suscrito por el representante legal de la empresa Valores Corporativos Softtek, S.A. de C.V., por el que manifiesta la aceptación para la suscripción del instrumento legal acordado, en los términos y condiciones propuestos por el Instituto.

Por lo anteriormente señalado se solicita, en caso de considerarlo procedente, la formalización de un Convenio Modificatorio al contrato número P7M0057 en términos de las consideraciones expuestas, y en virtud de las circunstancias en que se encuentra la administración del contrato primigenio, que dicho instrumento modificatorio se emita con efectos retroactivos a partir del día 24 de marzo, a efecto de facilitar el debido cálculo de las contraprestaciones previstas en el instrumento materia que nos ocupa.

Cabe hacer mención que la Doctrina Jurídica encuadra la figura de RETROACTIVIDAD, como la Eficacia excepcionalmente reconocida a la ley en virtud de la cual puede afectar a hechos, actos o situaciones jurídicas ocurridos o creados con anterioridad al momento de la iniciación de su vigencia, además agrega que la retroactividad en beneficio es lícita en aquellos casos en que a nadie perjudica.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

**Atentamente**

**Lic. Mauricio Reyes Vergara**  
Titular y Área Requirente

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

C.c.p.- Grupo de Gobierno y Administradores del Contrato No. P7M0057. – Presentes

9/17/2010

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'A' or similar character.



"2017, AÑO DEL CENTENARIO DE LA PROMULGACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA  
DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS"

Ciudad de México, a 21 de marzo de 2017

Oficio No. 09-52 76 61 5200/2017/063

**JOSÉ ANTONIO SANCHEZ PAREDES**  
**APODERADO LEGAL DE**  
**VALORES CORPORATIVOS SOFTTEK, S.A. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Hago referencia al contrato P7M0057, celebrado entre la empresa que Usted representa y el Instituto Mexicano del Seguro Social y en específico a la Minuta de Trabajo, de fecha 17 de marzo de 2017, por medio de la cual se acordó por las necesidades operativas del "Servicio para el Centro de Capacidades Tecnológicas para la continuidad operativa, mejora y crecimiento de aplicaciones", celebrar un convenio modificatorio, para la prestación del servicio referido.

Al respecto, me permito informarle que conforme lo establece el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 91 de su Reglamento, Cláusula Vigésimo Tercera del Contrato citado y numeral 8.1.6 del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, el convenio modificatorio que se pretende celebrar es para hacer manifiestos diversos compromisos y aclaraciones a cargo del proveedor cuya ejecución es vinculativa, en virtud de haber expresado a este Instituto la aceptación de prestar los servicios que le fueron requeridos en igualdad de condiciones en cuanto a características, calidad y precio que los mencionados en el instrumento jurídico, los cuales se anexan para pronta referencia.

Bajo ese tenor, solicito de la manera más atenta manifieste si es voluntad de su representada celebrar el convenio modificatorio en comento, en los términos establecidos en el cuerpo del presente escrito y bajo las mismas condiciones que en el contrato inicial, a más tardar el día 22 de marzo de 2017.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

**LIC. MAURICIO REYES VERGARA**  
**COORDINADOR DE INGENIERÍA TECNOLÓGICA**

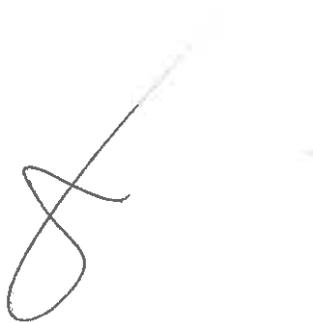
*Recibi original*  
*21/03/2017*

*Edwards Guerrero*  
*Edwards Guerrero Macias*

ANEXOS  
FRENTE DE CONTRATOS

C.c.p.- Grupo de Gobierno y Administradores del Contrato No. P7M0057. - Presentes

SIN TEXTO

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'J' or 'I' with a long, sweeping tail that curves back to the top of the letter.

**LIC. MAURICIO REYES VERGARA**

**COORDINADOR DE INGENIERIA  
TECNOLOGICA**

**PRESENTE**

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

**JOSÉ ANTONIO SÁNCHEZ PAREDES**, en mi carácter de apoderado legal de Valores Corporativos Softtek, S.A de C.V. calidad que tengo debidamente acreditada dentro del contrato número P7M0057, expongo:

Por medio del presente escrito y en relación a su oficio número 095276615200/2017/063 de fecha 21 de marzo del año en curso el cual se adjunta al presente escrito como **Anexo 1**, mediante el cual solicita manifieste si mi representada acepta formalizar un Convenio Modificadorio al contrato número P7M0057, por las razones descritas en la Minuta de trabajo de fecha 17 de marzo del año en curso, manifiesto lo siguiente:

- En mi carácter de Apoderado legal de Valores Corporativos Softtek, S.A de C.V., manifiesto que mi representada acepta formalizar el Convenio Modificadorio citado en los términos y condiciones Acordados con el Instituto en la minuta de trabajo de fecha 17 de marzo del año en curso y documento denominado "Modificaciones y Aclaraciones del Anexo Técnico, Apéndice A y Apéndice B", de conformidad con lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**ATENTAMENTE**

**ING. JOSÉ ANTONIO SÁNCHEZ PAREDES**

**APODERADO LEGAL**

**Valores Corporativos Softtek S.A. de C.V.**

	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
22 MAR 2017	
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA TECNOLOGICA	

Argentina  
Brasil  
Chile  
Colombia  
Estados Unidos  
España  
México  
Peru  
Porto Rico

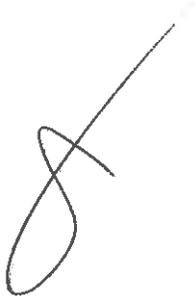
[www.softtek.com](http://www.softtek.com)

Recibi Original.

22/03/17

José Antonio Htz Sánchez  
Mat. 99093631

SIN TEXTO

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'J' with a long, thin tail extending upwards and to the right.A single, short, vertical black line.A small, handwritten mark or signature in black ink, appearing as a stylized, cursive letter 'K' or 'R'.

Anexo A

Justificaciones Generales

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

1. Apartado: "1.5 Ubicación del servicio", Pág. 1

El objetivo principal del numeral "1.5 Ubicación del servicio" es dar a conocer única y exclusivamente los lugares físicos (domicilios) de los diferentes centros de operación con los que cuenta la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) en donde se deberán entregar y/o realizar los servicios del presente anexo técnico, señalando además que también podrán utilizarse las instalaciones del licitante adjudicado para tal fin, sin entrar en detalle del uso, condiciones y costos bajo las cuales el licitante adjudicado podrá hacer uso de los recursos del Instituto, ya que esto se define dentro de las precisiones a los numerales "4.7 Instalaciones" y "4.13 Ubicación del Personal" del documento "Modificaciones y Aclaraciones del Anexo Técnico, y Apéndices A y B del Contrato P7M0057".

2. Apartado: "2 Situación Actual", Pág. 2

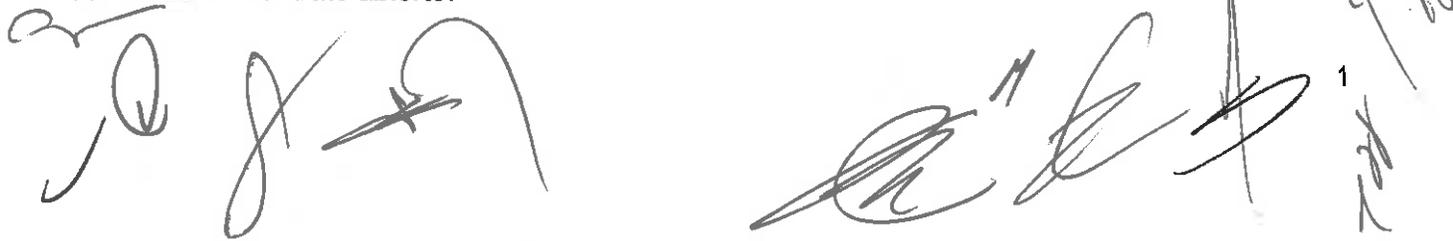
Para efectos de conformar la información requerida para realizar el estudio de mercado correspondiente a los servicios del anexo técnico referido, particularmente lo que concierne al listado de aplicativos, se realizó una "proyección de aplicativos" con la información disponible en ese momento en la DIDT, la cual se tomó como versión para integrar el estudio de mercado, sin embargo por el tiempo transcurrido entre el proceso de contratación y el inicio de los servicios, las prioridades a nivel Continuidad Operativa se precisaron en este periodo, dando como resultado los 174 aplicativos como base inicial.

El listado inicial de aplicativos y su correspondiente Costo Fijo Mensual podrán variar durante la vigencia del contrato, de acuerdo a las necesidades de Continuidad Operativa del Instituto y al tratarse de un contrato abierto.

3. Apartado: "2.1. Servicios proporcionados por el Instituto", Pág. 3

Para efectos de conformar la información requerida para realizar el estudio de mercado correspondiente a los servicios del anexo técnico referido, particularmente lo que concierne al listado de aplicativos, se realizó una "proyección de aplicativos" con la información disponible en ese momento en la DIDT, la cual se tomó como versión para integrar el estudio de mercado, sin embargo por el tiempo transcurrido entre el proceso de contratación y el inicio de los servicios, las prioridades a nivel Continuidad Operativa se precisaron en este periodo, dando como resultado los 174 aplicativos como base inicial.

El listado inicial de aplicativos y su correspondiente Costo Fijo Mensual podrán variar durante la vigencia del contrato, de acuerdo a las necesidades de Continuidad Operativa del Instituto y al tratarse de un contrato abierto.







las precisiones del numeral 6.2.3 Plan de Toma de Control del Servicio, en el Plan de habilitación de infraestructura de ambientes y comunicaciones.

Esta simplificación en ningún momento implica disminución de las obligaciones por parte del proveedor.

**9. Apartado: "4.12 Infraestructura Ambiente de Pruebas", Pág. 18**

El detalle de infraestructura y comunicaciones que se necesite para la prestación de los servicios será establecido conforme a las precisiones del numeral 6.2.3 Plan de Toma de Control del Servicio, en el Plan de habilitación de infraestructura de ambientes y comunicaciones.

Esta simplificación en ningún momento implica disminución de las obligaciones por parte del proveedor.

**10. Apartado: "4.21 Verificación y Optimización del Servicio", Pág. 21**

Derivado de que uno de los marcos rectores del Contrato es "CMMI for Dev Nivel 3 en la representación escalonada", se estandarizaron términos, a fin de homologar el entendimiento e interpretación de los mismos. A continuación, se agregan las definiciones que CMMI considera en su glosario para los términos de Auditoría y Verificación:

"Audit.- An objective examination of a work product or set of work products against specific criteria (e.g., requirements). This is a term used in several ways in CMMI, including configuration audits and process compliance audits."

"Verification.- Confirmation that work products properly reflect the requirements specified for them. In other words, verification ensures that "you built it right."

Referencia:

CMMI® for Development, Version 1.3

Improving processes for developing better products and services

November 2010

TECHNICAL REPORT

CMU/SEI-2010-TR-033

AYTOS  
DIVISION DE CONTRATOS

**11. Apartado: "7.2.1 Unidades de soporte a la transición (UST)", Pág. 36**

Se eliminó el texto "multiplicado por el Factor Tecnológico utilizado en el servicio (ver tabla de la Sección 7.1.2.2 de este documento)", ya que la base para el cálculo de las Unidades de Soporte a la Transición (UST) es el esfuerzo equivalente a un día-hombre solamente.



**12. Apartado: "Factor Tecnológico (FT)", Pág. 38**

Para efectos de simplificar la clasificación de la tecnología asociada al "Factor Tecnológico (FT)" a la que refiere el numeral "7.2.2 Unidades de Continuidad Operativa (UCO)", se cambia a una definición más sencilla y entendible de la misma, que facilite la incorporación de más tecnologías que requiera el Instituto.

**13. Apartado: "Servicios Administrados por el Instituto", Pág. 41**

Para los Servicios Administrados por el Instituto si se debe incluir el "Factor" de ajuste acorde al tipo de perfil, ya que para un mismo perfil puede aplicar más de una plataforma tecnológica, lo cual conlleva a que en el cálculo a realizar debe considerarse un factor diferente, según aplique.

**14. Apartado: "7.2.3 Unidades de Análisis y Diseño (UDA)", "7.2.4 Unidades de desarrollo (UD-x)", "7.2.5 Unidades de pruebas y liberación (UPL)", Pág. 42**

Se retiró el Factor Tecnológico de la redacción en las secciones "7.2.3 Unidades de Análisis y Diseño (UDA)", "7.2.4 Unidades de desarrollo (UD-x)" y "7.2.5 Unidades de pruebas y liberación (UPL)", ya que la base para el cálculo de las UDA, UD-x y UPL es el esfuerzo equivalente a un día-hombre solamente.

**15. Apartado: "8. Mediciones y niveles de servicio.", Pág. 49**

En las secciones del anexo técnico que detallan los Niveles de Servicio, se homologó el contenido de éstas, para incluir "Eficiencia Presupuestal" y "Nivel SEI -CMMI" en todas ellas y adaptar sus definiciones (descripción, meta cumplimiento, periodicidad) para que puedan ser aplicables durante la vigencia del contrato.

**16. Apartado: "8.1 Continuidad de los Niveles de Servicio", Pág. 49**

No existe cambio en la redacción y contenido del numeral "8.1 Continuidad de los Niveles de Servicio", simplemente se hace la precisión de que el consecutivo correcto de este numeral es el "8.1" en lugar del "8.2"

**17. Apartado: "8.2 Descripción de Niveles de Servicio", Pág. 49**

No existe cambio en la redacción y contenido del numeral "8.2 Descripción de Niveles de Servicio", simplemente se hace la precisión de que el consecutivo correcto de este numeral es el "8.2" en lugar del "8.3"

**18. Apartado: "Calidad de Productos Terminados", Pág. 52**

Se establece en la columna "Meta Cumplimiento":

*[Handwritten signatures and marks]*

IMPRESION DE CONTRATOS



Menor o igual a 5 defectos y/o rechazos

**19. Apartado: "Eficiencia Presupuestal", Pág. 53**

El cambio realizado al nivel de servicio "Eficiencia Presupuestal" obedece a la necesidad de poder medirlo dentro de la vigencia del contrato y en beneficio del Instituto, ya que la periodicidad especificada era anual y cuyo efecto estaría fuera de la vigencia del contrato.

**20. Apartado: "Apéndice A Relación de Aplicaciones", Pág. 55**

Para efectos de conformar la información requerida para realizar el estudio de mercado correspondiente a los servicios del anexo técnico referido, particularmente lo que concierne al listado de aplicativos, se realizó una "proyección de aplicativos" con la información disponible en ese momento en la DIDT, la cual se tomó como versión para integrar el estudio de mercado, sin embargo por el tiempo transcurrido entre el proceso de contratación y el inicio de los servicios, las prioridades a nivel Continuidad Operativa se precisaron en este periodo, dando como resultado los 174 aplicativos como base inicial. El listado inicial de aplicativos y su correspondiente Costo Fijo Mensual podrán variar durante la vigencia del contrato, de acuerdo a las necesidades de Continuidad Operativa del Instituto y al tratarse de un contrato abierto.

**21. Apartado: "Apéndice B Penalidades y Deductivas", Pág. 60**

En las secciones del anexo técnico que detallan los Niveles de Servicio, se homologó el contenido de éstas, para incluir "Eficiencia Presupuestal" y "Nivel SEI -CMMI" en todas ellas y adaptar sus definiciones (descripción, meta cumplimiento, periodicidad) para que puedan ser aplicables durante la vigencia del contrato.

\*\*\*

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

CON TEXTO

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'J' or 'I' with a long, thin tail extending upwards and to the right. There are small, dark marks on either side of the signature, possibly indicating where it was written on a page.

COMISION DE CONTRATOS

Anexo B

**“Modificaciones y Aclaraciones del Anexo Técnico, y Apéndices A y B del Contrato P7M0057”**

Se hace referencia que derivado de la sesión de trabajo llevada a cabo el 17 de marzo del año en curso, los Administradores del Contrato P7M0057 en coordinación con el Proveedor Adjudicado, acordaron iniciar con el trámite administrativo correspondiente para llevar a cabo la suscripción del convenio modificatorio al contrato antes mencionado para que se realicen las modificaciones y aclaraciones respectivas.

En este sentido, los apartados que se detallan a continuación deberán ser modificados en términos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como lo pactado en la cláusula Vigésima Tercera, relativa a las “Modificaciones”.

Lo que se pretende modificar y aclarar es el anexo técnico y apéndices a y b, del contrato en lo que respecta a:

Dice:

**1.5 Ubicación del servicio**

*El Licitante Adjudicado deberá privilegiar el uso de sus instalaciones como la ubicación desde la cual deberán prestarse los servicios; sin embargo, en caso del que el Gobierno del Contrato requiera que un número determinado de recursos permanezcan en sus instalaciones por un tiempo determinado, el Licitante Adjudicado deberá proporcionar de acuerdo a las políticas de uso y materiales definidas por el Instituto, el equipo de cómputo, mobiliario (mesas de trabajo y sillas, entre otros) o aparatos de comunicación móvil necesarios para la ejecución del servicio por parte de su personal, incluyendo cuando estos elementos sean necesarios para la prestación del servicio, previo conocimiento de los Administradores del Contrato. Cuando no exista dicho acuerdo con el Administrador del Contrato, el Licitante Adjudicado asume que existe un costo por el uso de los recursos del Instituto.*

*Por otra parte, el Licitante Adjudicado deberá entregar los servicios en las ubicaciones del Instituto de acuerdo al “Apéndice C Sitios de Entrega” el cual forma parte integral del presente Anexo Técnico.*

Debe decir:

**1.5 Ubicación del servicio**

*Los servicios descritos en el presente deberán ser entregados y/o realizados en las ubicaciones del Instituto de acuerdo al “Apéndice C Sitios de Entrega” el cual forma parte integral del presente anexo técnico y en las instalaciones del licitante adjudicado. El número máximo de espacios de trabajo que el Instituto habilitará en sus oficinas dependerá de cada uno de los servicios que se otorguen de acuerdo a lo detallado en este documento. El licitante adjudicado utilizará los espacios asignados por el Instituto de acuerdo a las políticas de uso y materiales definidas por el Instituto.*





Lo anterior con conocimiento del administrador del instrumento contractual correspondiente y dentro del territorio Nacional.

**Dice:**

**2 Situación Actual**

[..]

Considerando que, el Instituto cuenta con un complejo ecosistema tecnológico y operativo en donde coexisten más de 200 aplicaciones en producción y se procesan aproximadamente 7 millones de transacciones diarias de forma distribuida en 3 mil instalaciones como Hospitales, Unidades de Medicina Familiar, Oficinas Centrales y Delegaciones, la DIDT requiere mantener la continuidad operativa y contar con las soluciones tecnológicas que consideren los procesos y estructura organizacional alineada a los servicios que proporciona; reconociendo la necesidad de atender los cambios a las leyes, a la constante optimización de los procesos de negocio y los internos de TIC's, así como la reingeniería y el soporte y mantenimiento de las aplicaciones que soportan las necesidades del Instituto.

[..]

**Debe decir:**

**2 Situación Actual**

[..]

Considerando que, el Instituto cuenta con un complejo ecosistema tecnológico y operativo en donde coexisten más de 174 aplicaciones en producción y se procesan aproximadamente 7 millones de transacciones diarias de forma distribuida en 3 mil instalaciones como Hospitales, Unidades de Medicina Familiar, Oficinas Centrales y Delegaciones, la DIDT requiere mantener la continuidad operativa y contar con las soluciones tecnológicas que consideren los procesos y estructura organizacional alineada a los servicios que proporciona; reconociendo la necesidad de atender los cambios a las leyes, a la constante optimización de los procesos de negocio y los internos de TIC's, así como la reingeniería y el soporte y mantenimiento de las aplicaciones que soportan las necesidades del Instituto.

[..]

**Dice:**

**2.1. Servicios proporcionados por el Instituto**

[..]

Lo anterior, bajo un esquema de armonización que atienda integralmente la actividad departamental, funciones y procesos institucionales, todo orientado hacia una visión de servicios digitales centrados en el ciudadano,

Handwritten signatures and marks at the bottom of the page.

IMPRESOS  
OPERATIVOS

Handwritten signature on the right margin.

Handwritten signature on the right margin.

Handwritten mark on the right margin.



*versátiles en su uso por diferentes medios y escalables en sus capacidades, implicará un esfuerzo institucional que requiere de la participación decidida de todas las áreas normativas y operativas que lo conforman, así como la participación de los grupos de interés con quienes interactúa, patrones, asegurados, derechohabientes, pensionados, proveedores, etc., implica no solamente la sustitución de la infraestructura tecnológica y la modernización e integración del ecosistema conformado por más de 200 aplicaciones, también implica un cambio cultural de todos, para transitar de un modelo de atención de trámites presencial a un modelo de otorgamiento y uso de servicios no presenciales.*

[..]

**Debe decir:**

**2.1. Servicios proporcionados por el Instituto**

[..]

*Lo anterior, bajo un esquema de armonización que atienda integralmente la actividad departamental, funciones y procesos institucionales, todo orientado hacia una visión de servicios digitales centrados en el ciudadano, versátiles en su uso por diferentes medios y escalables en sus capacidades, implicará un esfuerzo institucional que requiere de la participación decidida de todas las áreas normativas y operativas que lo conforman, así como la participación de los grupos de interés con quienes interactúa, patrones, asegurados, derechohabientes, pensionados, proveedores, etc., implica no solamente la sustitución de la infraestructura tecnológica y la modernización e integración del ecosistema conformado por más de 174 aplicaciones, también implica un cambio cultural de todos, para transitar de un modelo de atención de trámites presencial a un modelo de otorgamiento y uso de servicios no presenciales.*

[..]

**Dice:**

**2.3 Aplicativos**

[..]

*El Instituto cuenta con alrededor de 205 aplicaciones; aproximadamente el 80% están desarrolladas en tecnologías legadas y 20% restante son aplicaciones de soluciones Multiplataforma, incluyendo interfaces, tanto del tipo WEB como Cliente-Servidor en ambientes UNIX, LINUX y WINDOWS y servicios SOA en desarrollo que serán parte del insumo para el reúso de componentes.*

[..]

**Debe decir:**

**2.3 Aplicativos**

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

[..]



El Instituto cuenta con alrededor de 174 aplicaciones; aproximadamente el 80% están desarrolladas en tecnologías legadas y 20% restante son aplicaciones de soluciones Multiplataforma, incluyendo interfaces, tanto del tipo WEB como Cliente-Servidor en ambientes UNIX, LINUX y WINDOWS y servicios SOA en desarrollo que serán parte del insumo para el reúso de componentes.

[..]

Dice:

# ANEXOS

## DIVISION DE CONTRATOS

### 2.5. Infraestructura del ambiente de producción

Con el propósito de proveer un marco de referencia de la infraestructura tecnológica con la que cuenta el Instituto, se listan los productos de software actuales con los que operan las aplicaciones institucionales.

Debe decir:

### 2.5 Infraestructura del ambiente de producción

Con el propósito de proveer un marco de referencia de la infraestructura tecnológica con la que cuenta el Instituto, a continuación se listan los productos de software actuales con los que operan las aplicaciones institucionales:

Plataforma	Productos
ESB	Oracle Enterprise Service Bus
	IBM Websphere ESB
	Apache ServiceMix
	Apache Synapse
	JBoss ESB
	NetKernel
	Petals ESB
	Spring Integration
	Open ESB
	WSO2 ESB
	Mule ESB
	Ultra ESB
	Redhat Fuse ESB
Application Server	Glassfish
	Oracle Weblogic Server
	IBM Websphere
	Apache Tomcat
	JBOSS

10

Handwritten signatures and marks at the bottom of the page.



Plataforma	Productos
<b>UDDI</b>	Oracle Registry
	Apache jUDDI
	RUDDI
	Open UDDI
<b>Base de datos</b>	Oracle DataBase Enterprise Edition
	PostgreSQL
	MySQL
	IBM DB2
<b>BPM</b>	Oracle Business Process Management
	Activiti
	IBM Business Process Management Advanced / Lombardi
	BonitaSoft
	Intalio
	Camunda
	Talend
	JBoss jBPM
	WSO2 Business Process Server
<b>BRMS</b>	IBM iLOG (Operational Decision Manager)
	JBOSS Drools
<b>Identity Management</b>	Oracle Identity Management
	IBM Identity and Access Management
	WSO2 Identity Server
	Apache Syncope
	Evolveum Midpoint
	OpenIAM
	OpenIDM
<b>ECM</b>	Microsoft Sharepoint
	Alfresco
	EMC Documentum
	Oracle Webcenter Content
	Oracle WebCenter Portal
	Nuxeo
<b>HTTP Server</b>	Apache HTTP
	Oracle Web Tier
	IBM HTTP Server(incluido en WAS)
<b>BAM</b>	Websphere Business Monitor
	WSO2 Business Activity Monitor
	Open BAM

*Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including 'Am', 'D', 'M', 'W', and 'A'.*

*Handwritten signature on the bottom left.*

*Handwritten signature on the bottom right.*



Plataforma	Productos
<b>Event Messaging</b>	IBM Websphere ESB
	IBM MQ
	Apache ActiveMQ
	Apache ServiceMix
	Apache Synapse
	JBoss ESB
	NetKernel
	Petals ESB
	Spring Integration
	Open ESB
	WSO2 ESB
	Mule ESB
	Ultra ESB
	Redhat Fuse ESB
SyslogNG	
<b>Service Governance</b>	Oracle Enterprise Repository
<b>Portal</b>	Liferay
<b>Modelado arquitectura Empresarial</b>	bizzDesign Architect
<b>Modelado UML</b>	Enterprise Architect
	IBM Rational Software Modeler
	Microsoft Visual Studio

**Dice:**

**3. Modelo Rector para la Prestación de los servicios**

El Gobierno Federal, a través de la Secretaria de la Función Pública (SFP) ha establecido el **MAAGTICSI**, mismo que es observado por el Instituto para la ejecución de sus servicios de TIC y que el Licitante Adjudicado será responsable de conocer y cumplir cabalmente a lo largo del Contrato el **“Servicio de Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones”**

El **MAAGTICSI** con su reforma, define los procesos que rigen hacia el interior de la DITD, con el propósito de lograr la cobertura total de la gestión de TIC, por lo que el Licitante Adjudicado es responsable de ajustar su operación con base en esta implementación durante la vigencia del Contrato.

Los Administradores del Contrato o los servidores públicos que bajo el ámbito de su jurisdicción designe el citado administrador, deberán validar que los procesos con los cuales el Licitante

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



Adjudicado ejecute los servicios se encuentren alineados y que cumplen con lo estipulado en el MAAGTICSI.

Así mismo, el Licitante Adjudicado, deberá prestar el "Servicio de Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones" orientado al MAAGTICSI y deberá aplicar los cambios en la evolución que presente el mencionado manual.

Adicionalmente, el Licitante Adjudicado se deberá comprometer a cumplir con los lineamientos establecidos en el Instituto para la documentación general que se derive por la prestación del "Servicio de Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones" de acuerdo a las modalidades del mismo, contenidas el presente Anexo Técnico.

**3.1. Gobierno del Contrato del servicio**

**3.1.1. Integración de la Oficina de Gobierno del Contrato**

El Instituto en conjunto con el Licitante Adjudicado conformarán la Oficina de Gobierno para el "Servicio de Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones".

Las tareas de Gobierno del Contrato, son dirigidas y coordinadas por los coordinadores normativos adscritos a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

En virtud de que las necesidades del Instituto en materia "Servicio de Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones" deben ser atendidas correctamente, será necesario que los integrantes del Gobierno del Contrato tengan pleno conocimiento de la estrategia general del Instituto en lo que respecta a las Tecnologías de Información, de manera que sea parte de sus actividades el poder generar propuestas de valor a ser implementadas en el servicio y de manera tal que se encuentren alineadas con los requerimientos de la misma.

El Gobierno del Contrato, establece la forma como se trabajará en relación al Contrato, precisando las responsabilidades en cada uno de los temas y tópicos siguientes:

Grupo	Responsabilidades
<p><b>1. Gestión de requerimientos de servicios.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrar y coordinar los planes de comunicación de los servicios.</li> <li>- Validar la planeación de los mantenimientos mayores.</li> <li>- Proporcionar el estado del desempeño de los proyectos y/o de los requerimientos de servicio.</li> <li>- Otorgar el seguimiento a los incidentes, así como las tendencias con base en las estadísticas.</li> <li>- Administrar el costo fijo mensual.</li> <li>- Elaborar reportes que muestren la administración de los proyectos y mantenimientos y que permitan obtener estadísticas y tendencias, así como detectar riesgos.</li> </ul>

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

*[Handwritten signatures and marks on the right margin]*



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibir los documentos de soporte mensuales contractuales del Licitante Adjudicado y distribuir estos documentos a los grupos de interés, para que emitan los comentarios pertinentes.</li><li>- Realizar el concentrado de comentarios que hacen llegar los Proveedores.</li></ul>
<b>2. Continuidad Operativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Monitorear el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y niveles de operación (SLA's y OLA's).</li><li>- Emitir los dictámenes mensuales de acuerdo a las mediciones de los niveles de servicio.</li><li>- Definir las penas contractuales y deducciones que aplican en caso de incumplimientos.</li><li>- Establecer los lineamientos y monitorear la eficiencia presupuestal.</li><li>- Monitorear y controlar el presupuesto asignado al Licitante Adjudicado.</li><li>- Coordinar a los distintos grupos de interés para realizar la verificación del cumplimiento del Contrato asociado a los servicios del Licitante Adjudicado.</li><li>- Validar las facturas correspondientes a los servicios ejecutados.</li></ul>
<b>3. Grupo configuración y métricas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Controlar el apego a los lineamientos, políticas y procesos referentes a la administración de la configuración incluyendo lo referente al control de versiones y cambios a las aplicaciones.</li><li>- Establecer el alcance a las revisiones, evaluaciones y auditorías de configuración al Licitante Adjudicado.</li><li>- Establecer los repositorios de activos</li><li>- Administrar los repositorios de información de los sistemas.</li><li>- Administrar los usuarios de la herramienta para la gestión de los proyectos.</li><li>- Coordinar y apoyar a los distintos grupos de interés para el análisis de las métricas y el establecimiento de actividades para lograr los objetivos de las mismas.</li></ul>

De manera puntual, el esquema de control de las solicitudes de servicio considera:

### 3.1.2 Generación de solicitudes de servicio

Los administradores del Contrato, en el ámbito de sus atribuciones, deberán generar las solicitudes de los servicios que requieran.

Los administradores del Contrato, validarán y de ser el caso, acordarán con el licitante adjudicado la modalidad para la prestación del servicio y su respectiva contraprestación, ponderando en todo momento las mejores condiciones para el aprovechamiento de los recursos asignados para la atención del servicio requerido.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

### 3.1.3 Autorización de solicitudes de servicio

El Licitante Adjudicado, atenderá las solicitudes de servicios emitidas por los Administradores del Contrato. El Licitante Adjudicado, debe contar con una herramienta de gestión para el gobierno del servicio que, como parte de sus capacidades, permita el registro, seguimiento y contabilidad de las solicitudes de servicio, así como mostrar tableros de control que permitan analizar el consumo del presupuesto del Contrato por tipo de servicio y área usuaria del servicio.

Las solicitudes de servicio podrán ser susceptibles de cambios de alcance, cambios en los supuestos, o cambios en las condiciones bajo las cuales se hayan planteado originalmente, estos cambios deberán ajustarse a un proceso de control de cambios definido para el servicio, donde será necesario contar con las aprobaciones del Administrador respectivo del Contrato y del Licitante Adjudicado, así como sus impactos en calendario y cantidad de servicios asignados por solicitud.

### 3.1.4 Aprobación y pago de los servicios asociados a las solicitudes de servicio

El Licitante Adjudicado entregará un reporte mensual de servicios entregados al Instituto, durante los primeros 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes calendario inmediato anterior. El reporte contendrá los servicios realizados por el Licitante Adjudicado en cada uno de los meses que dure el Contrato.

La realización de solicitudes de servicio, la validación de los mismos y la aprobación del reporte mensual de éstos que será utilizado para el pago de dichos servicios, se llevará a cabo en concordancia con lo descrito en el Apéndice del Gobierno del Contrato.

Para poder generar el pago correspondiente, el Instituto realizará los siguientes pasos:

- Revisión del Reporte Mensual de servicios.
- Validación de los servicios registrados en el Reporte Mensual de servicios.
- En su caso, cálculo de las deductivas correspondientes por servicios no conforme a lo contratado.
- Notificación de los importes correspondientes por deducciones y motivos de las mismas.
- Elaboración de la Factura por parte del Licitante Adjudicado considerando los servicios validados y en su caso, las deducciones que se hayan incurrido en el periodo en cuestión.
- Validación de la Factura.

Debe decir:

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

### 3. Modelo Rector para la Prestación de los servicios

El Gobierno Federal a través de la Secretaría de la Función Pública (SFP) ha establecido el MAAGTIC-SI, mismo que es observado por el Instituto para la ejecución de sus servicios de TIC y que el Licitante Adjudicado será responsable de conocer y cumplir cabalmente a lo largo del contrato del "Servicio de Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones".

El MAAGTICSI define los procesos que rigen hacia el interior de la DIDT del Instituto, con el propósito de lograr la cobertura total de la gestión de TIC.

El modelo de operación está alineado al modelo de procesos rector para la gestión y operación de los servicios solicitados en la presente licitación.

El Instituto se encuentra en una etapa de implementación y ajustes de los procesos que conforman el MAAGTICSI y sus principales puntos por lo que el Licitante Adjudicado es responsable de ajustar su operación con base a esta implementación durante la vigencia del contrato.

El gobierno del contrato verificará que los procesos con los cuales el Licitante Adjudicado ejecute los servicios se encuentren alineados y que cumplen con lo estipulado en el MAAGTICSI.

El Licitante Adjudicado, reconoce que los servicios deberán ser realizados bajo apego al modelo operativo de la DIDT, el cual se encuentra alineado al MAAGTICSI. De igual forma, se compromete a aplicar los cambios en la evolución que presente el mencionado modelo, el cual será entregado al licitante adjudicado.

Adicionalmente, el licitante adjudicado se compromete a cumplir con los lineamientos establecidos en el Instituto para la documentación de aplicaciones, proyectos, etc., de acuerdo a lo establecido en los diversos modelos rectores de que dispone el Instituto.

#### 3.1 Gobierno del contrato

##### 3.1.1 Integración de la oficina de gobierno del contrato

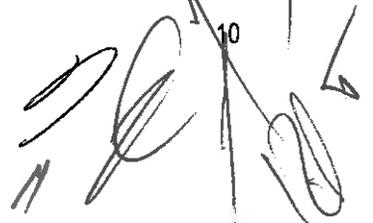
El Instituto en conjunto con el licitante adjudicado establecerán la oficina de gobierno para los servicios solicitados. Las tareas de gobierno del contrato, son dirigidas y coordinadas por personal del Instituto.

En virtud de que las necesidades del Instituto en materia del contrato de servicios deben ser atendidas correctamente, será necesario que los integrantes del gobierno del contrato tengan pleno conocimiento de la estrategia general del Instituto en lo que respecta a las Tecnologías de Información, de manera que sea parte de sus actividades el poder generar propuestas de valor a ser implementadas en el servicio y de manera tal que se encuentren alineadas con los requerimientos de la misma.

La oficina de gobierno del contrato realizará las consultas y/o validaciones requeridas con la oficina de arquitectura Institucional con la que cuenta el Instituto. Esto con la finalidad de asegurar que las estrategias puntuales a implementar como parte del desarrollo de los servicios se encuentren



OFICINA DE CONTRATOS





*alineadas a la arquitectura Institucional. El Licitante Adjudicado, acepta que estos lineamientos podrán impactar las definiciones detalladas en los servicios que desarrolle.*

*El modelo de gobierno, establece la forma como se trabajará en relación al contrato, precisando las responsabilidades en cada uno de los temas y tópicos siguientes:*

<b>Tema</b>	<b>Responsabilidades</b>
<p><b>Grupo configuración y métricas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar el apego a los lineamientos, políticas y procesos referentes a la administración de la configuración incluyendo lo referente al control de versiones y cambios a las aplicaciones.</li> <li>- Establecer el alcance a las revisiones, evaluaciones y auditorías de configuración al licitante adjudicado.</li> <li>- Establecer los repositorios de activos</li> <li>- Administrar los repositorios de información de los sistemas.</li> <li>- Administrar los usuarios de la herramienta para la gestión de los proyectos.</li> <li>- Coordinar y apoyar a los distintos grupos de interés para el análisis de las métricas y el establecimiento de actividades para lograr los objetivos de las mismas.</li> </ul>
<p><b>Gestión de requerimientos de servicios.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrar y coordinar los planes de comunicación de los servicios.</li> <li>- Validar la planeación de los mantenimientos mayores.</li> <li>- Proporcionar el estado del desempeño de los proyectos y/o de los requerimientos de servicio.</li> <li>- Otorgar el seguimiento a los incidentes, así como las tendencias con base en las estadísticas.</li> <li>- Administrar el costo fijo mensual.</li> <li>- Elaborar reportes que muestren la administración de los proyectos y mantenimientos y que permitan obtener estadísticas y tendencias, así como detectar riesgos.</li> <li>- Recibir los documentos de soporte mensuales contractuales del Licitante Adjudicado y distribuir estos documentos a los grupos de interés, para que emitan los comentarios pertinentes.</li> <li>- Realizar el concentrado de comentarios que hacen llegar los Proveedores.</li> </ul>
<p><b>Niveles de servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorear el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y niveles de operación (SLA's y OLA's).</li> <li>- Emitir los dictámenes mensuales de acuerdo a las mediciones de los niveles de servicio.</li> <li>- Definir las penas contractuales y deducciones que aplican en caso de incumplimientos.</li> <li>- Establecer los lineamientos y monitorear la eficiencia presupuestal.</li> <li>- Monitorear y controlar el presupuesto asignado al licitante</li> </ul>

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



	<p>adjudicado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Coordinar a los distintos grupos de interés para realizar la verificación del cumplimiento del contrato asociado a los servicios del licitante adjudicado.</li><li>- Validar las facturas correspondientes a los servicios ejecutados.</li></ul>
--	---

De manera puntual, el esquema de control de las solicitudes de servicio considera:

### 3.1.2 Generación de solicitudes de servicio

El Instituto, generará las solicitudes de los servicios a través de las personas que la misma designe para realizarlas. La estimación de cada solicitud se hará de acuerdo al proceso de estimación definido para cada servicio.

### 3.1.3 Autorización de solicitudes de servicio

El licitante adjudicado, atenderá las solicitudes de servicio previamente autorizadas por personal facultado del Instituto para tal efecto. La autorización de solicitudes podrá ser dada al momento de ser levantada/comunicada a través de la herramienta de gestión del servicio.

El licitante adjudicado, debe contar con una herramienta de gestión para el gobierno del servicio que, como parte de sus capacidades, permita el registro, seguimiento y contabilidad de las órdenes de servicio, así como mostrar tableros de control que permitan analizar el consumo del presupuesto del contrato por tipo de servicio y área usuaria del servicio.

Las solicitudes de servicio podrán ser susceptibles de cambios de alcance, cambios en los supuestos, o cambios en las condiciones bajo las cuales se hayan planteado originalmente. Estos cambios deberán ajustarse a un proceso de control de cambios definido para el servicio donde será necesario contar con las aprobaciones de los responsables autorizados por el Instituto y el licitante adjudicado para la aprobación de estos cambios así como sus impactos en calendario y cantidad de servicio asignadas por solicitud.

### 3.1.4 Aprobación y pago de los servicios Asociados a las solicitudes de servicio

El licitante adjudicado entregará un reporte mensual de servicios entregados a el Instituto durante los primeros 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes calendario inmediato anterior. El reporte contendrá los servicios realizados por el licitante adjudicado en cada uno de los meses que dure el contrato.

El Instituto definirá en mesas de trabajo a las personas facultadas para aprobar el reporte mensual de servicios y el cual será utilizado para el pago de los servicios mensuales que se hayan terminado. Los documentos de soporte resultantes de las solicitudes de servicio serán aprobados por el Instituto de acuerdo al calendario definido con el gobierno del contrato.

Para poder generar el pago correspondiente, el Instituto realizará los siguientes pasos:

- Revisión del Reporte Mensual de servicios
- Validación de los servicios Registrados en el Reporte Mensual de servicios

ANEXOS  
REGISTRADOS

12

- c) *Emisión del dictamen de la validación de los servicios*
- d) *En su caso, cálculo de las deductivas correspondientes por servicios no conforme a lo contratado*
- e) *Notificación de los importes correspondientes por deducciones y motivos de las mismas*
- f) *Determinar con el Licitante Adjudicado el monto de pago de acuerdo al contrato de servicios*
- g) *Elaboración de la Factura por parte del Licitante Adjudicado considerando los servicios aprobados y en su caso, las deducciones que se hayan incurrido en el periodo en cuestión.*

**Dice:**

**4.3 Consideraciones para finalizar el Contrato**

*En el caso de terminación anticipada o a la finalización de la vigencia del Contrato, el Licitante Adjudicado será responsable de iniciar el proceso de cierre, realizar los movimientos de resguardo, traslado y empaquetado de todos los bienes ubicados en las instalaciones del Instituto que forman parte de su servicio y que no constituya parte de las modificaciones, adecuaciones y/o activos que hayan sido realizados como permanentes.*

*El retiro de los bienes será realizado en coordinación con la entrega del nuevo Contrato o solución que dará continuidad a la operación del Instituto, observando los acuerdos operativos de migración de un contrato a otro que consideren aspectos como la migración de la información de usuario en la plataforma de cómputo actual hacia la nueva solución.*

*Ante cualquier causa de término de Contrato, el Licitante Adjudicado se obliga a realizar una transferencia controlada de los servicios hacia el nuevo proveedor definido por el Instituto o al Instituto en un período no mayor a 3 meses, contados a partir de la fecha que se establezca en el nuevo contrato.*

**Debe decir:**

**4.3 Consideraciones para finalizar el contrato**

*En el caso de terminación anticipada o a la finalización de la vigencia del contrato, el licitante adjudicado será responsable de iniciar el proceso de cierre, realizar los movimientos de resguardo, traslado y empaquetado de todos los bienes ubicados en las instalaciones del Instituto que forman parte de su servicio y que no constituya parte de las modificaciones, adecuaciones y/o activos que hayan sido realizados como permanentes.*

*El retiro de los bienes será realizado en coordinación con la entrega del nuevo contrato o solución que dará continuidad a la operación del Instituto, observando los acuerdos operativos de migración de un contrato a otro que consideren aspectos como la migración de la información de usuario en la plataforma de cómputo actual hacia la nueva solución. Una vez recibida la solicitud formal por parte del Instituto, el licitante adjudicado entregará un plan de trabajo que permita realizar la transición sin impactos para el Instituto en un plazo no mayor a 4 meses.*

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

*El licitante adjudicado se obliga a llevar a cabo las acciones pertinentes a que dé lugar la transición del servicio en el año 2017. Ante cualquier causa de término de contrato (por ejemplo rescisión o conclusión), el licitante adjudicado se obliga a realizar una transferencia controlada de los servicios hacia el nuevo proveedor definido por el Instituto en un período no mayor a 3 meses contados a partir de la fecha que se establezca el nuevo contrato.*

**Dice:**

#### **4.7 Instalaciones**

*Los trabajos que el Licitante Adjudicado realice para la ejecución del Contrato y la atención de los servicios asignados se realizarán en sus propias instalaciones.*

*El Licitante Adjudicado deberá privilegiar el uso de sus instalaciones como la ubicación desde la cual deberán prestarse los servicios; sin embargo, en caso de que, por acuerdo tomado por el Gobierno del Contrato se requiera que un número determinado de recursos permanezcan en sus instalaciones por un tiempo determinado, el Licitante Adjudicado deberá proporcionar de acuerdo a las políticas de uso y materiales definidas por el Instituto, equipo de cómputo, mobiliario (mesas de trabajo y sillas, entre otros) o aparatos de comunicación móvil necesarios para la ejecución del servicio por parte de su personal, incluyendo cuando estos elementos sean necesarios para la prestación del servicio, previo conocimiento de los Administradores del Contrato. Cuando no exista dicho acuerdo con el Administrador del Contrato, el Licitante Adjudicado asume que existe un costo por el uso de los recursos del Instituto.*

**Debe decir:**

#### **4.7 Instalaciones**

*Los trabajos que el Licitante Adjudicado realice para la administración del contrato y la atención de los servicios asignados se realizan en sus propias instalaciones.*

*El Instituto define los perfiles técnicos que a su consideración deben ubicarse en sus instalaciones, lo cual tendrá un costo para el Licitante Adjudicado por el uso de espacios físicos y recursos que se requieran para cada estación de trabajo y a la disponibilidad de los mismos por parte del Instituto.*

**Dice:**

#### **4.8 Comunicación**

*El Licitante Adjudicado será responsable de habilitar la conectividad hacia los servidores del Instituto. Las comunicaciones remotas entre las instalaciones del Licitante Adjudicado y las redes y ambientes tecnológicos del Instituto sucederán a través de canales seguros y de alta disponibilidad y con capacidad suficiente para habilitar el trabajo de los recursos del servicio que utilizarán dichos ambientes.*

*El Licitante Adjudicado será responsable de la protección de los datos mediante políticas de hosting, seguridad, autenticación y tráfico, entre otros. Las políticas de seguridad de la red del Licitante*

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



Adjudicado serán validadas por el Instituto para reducir los riesgos asociados, así como el proceso de integración de infraestructura de servidores y Active Directory (o similar) para su correcta gestión.

Para el esquema de conexión hacia los ambientes del Instituto es factible usar un esquema de conectividad privado punto a punto por medio de una tecnología Clear-Channel con un ancho de banda sincrónico expandible, el cual estará sujeto a análisis de utilización periódicos para determinar el tráfico necesario. Sin embargo, el Instituto podrá evaluar propuestas diferentes por parte del Licitante Adjudicado, siempre y cuando se cumpla con las políticas de seguridad del Instituto.

**Debe decir:**

**4.8 Comunicación**

El Licitante Adjudicado es responsable de habilitar la conectividad hacia los servidores del Instituto (herramientas, equipos de desarrollo, estaciones de trabajo, entre otros.) bajo las condiciones de seguridad que dicte el Área de Seguridad Informática del Instituto.

**Dice:**

**4.9 Metodologías, Modelos Rectores y Procesos**

El Licitante Adjudicado asume que el Instituto se rige bajo lo establecido en el MAAGTICSI para el desarrollo de los trabajos, los cuales han ido evolucionando en busca de optimizar los tiempos de ejecución, así como, la calidad de las aplicaciones. Por lo que el Licitante Adjudicado, tendrá la salvedad de sugerir, en la propuesta de atención, cual es la mejor alternativa para la atención del requerimiento de servicio.

Como consecuencia, el Instituto solicita que el Licitante Adjudicado, cuente con un grupo o equipo responsable de adecuar sus metodologías y procesos a las políticas, reglas y necesidades del Instituto, así como, del despliegue y mejora de los mismos. Por lo anterior, dicho grupo o equipo debe reportar sus avances y sus resultados al Instituto o a quien el Instituto designe.

Un punto crítico para el Instituto, es lo referente a la Administración de la Configuración y Cambios, el Licitante Adjudicado tendrá la responsabilidad de establecer un Plan de Administración de la Configuración que cumpla con las políticas y reglas del Instituto. Dicho Plan de Administración de la Configuración será validado por el Instituto o quien el Instituto designe. A fin de mejorar la coordinación, así como, la eficiencia. El grupo o equipos responsables de la Administración de la Configuración al interior del Licitante Adjudicado, deberá reportar de manera periódica, el estado y resultado de las actividades de la Administración de la Configuración al Grupo de Configuración y Métricas.

*[Handwritten signatures and marks on the right margin]*

*[Handwritten marks on the left margin]*

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

**Debe decir:**

*[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]*

#### 4.9 Metodologías, Modelos Rectores y Procesos

El Licitante Adjudicado asume que el Instituto cuenta con diferentes Modelos Rectores para el desarrollo de los trabajos, así como un conjunto de procesos que sirven como interfaces para el intercambio de información entre los modelos rectores del Instituto y el modelo CMMI for Dev Nivel 3 en su representación escalonada, los cuales han ido evolucionando en busca de optimizar los tiempos de ejecución, así como, la calidad de las aplicaciones. Por lo que el Licitante Adjudicado, deberá considerar que en su propuesta de atención, utilizará los procesos definidos, y estos deberán apegarse al modelo CMMI for DEV Nivel 3 en su representación escalonada.

Como consecuencia de la variedad de metodologías, Modelos Rectores, el Instituto solicita que el Licitante Adjudicado, cuente con un grupo o equipo responsable de adecuar sus metodologías y procesos a las políticas, reglas y necesidades del Instituto, así como, del despliegue y mejora de los mismos. Por lo anterior dicho grupo o equipo debe reportar sus avances y sus resultados al Instituto o a quien el Instituto designe.

Un punto crítico para el Instituto, es lo referente a la Administración de la Configuración y Cambios, el licitante adjudicado tiene la responsabilidad de establecer un Plan de Administración de la Configuración que cumpla con las políticas y reglas del Instituto. Dicho Plan de Administración de la Configuración será validado por el Instituto o quien el Instituto designe. A fin de mejorar la coordinación así como, la eficiencia el grupo o equipos responsables de la Administración de la Configuración al interior del licitante adjudicado, debe reportar de manera periódica, el estado y resultado de las actividades de la Administración de la Configuración al Grupo de Configuración y Métricas.

Cabe señalar, que los recursos y actividades que se tengan que hacer al interior del licitante adjudicado, relacionadas con la implementación de CMMI, la implementación, despliegue y mejora de procesos y metodologías, actividades de aseguramiento de la calidad, así como, de la Administración de la Configuración no son costeadas por el Instituto, derivado a que dichas actividades y recursos son parte integral de los costos de los Servicios contratados.

Dice:

#### 4.12 Ambientes

La infraestructura de pruebas será proporcionada y administrada por el Instituto para las pruebas de UAT, de acuerdo a las Políticas de Seguridad definidas por el Instituto para tal fin.

Los servicios tienen como alcance el desarrollo, mantenimiento, configuración y documentación de los aplicativos del Instituto en ambientes de desarrollo, pruebas en ambientes controlados por el Instituto y el soporte de segundo nivel relacionado con código en el ambiente productivo de los aplicativos soportados por el Servicio, mismos que se describen a continuación:

##### 4.12.1 Ambiente de desarrollo e Integración aplicativa

La infraestructura de Software y Hardware necesaria para el Ambiente de Desarrollo e Integración Aplicativa, deberá ser provista por el Licitante Adjudicado. Asimismo, el

**Licitante Adjudicado tendrá la responsabilidad de habilitar, mantener y administrar el ambiente de desarrollo e integración aplicativa para soportar los aplicativos descritos para el alcance del servicio.**

**Cabe señalar que el Licitante Adjudicado hará uso de los equipos Mainframe y UNIX propiedad del Instituto, durante la vigencia del Contrato para el desarrollo, mantenimiento y/o soporte de las aplicaciones creadas o modificadas en este tipo de ambientes, por lo tanto, los costos de administración, mantenimiento preventivo y correctivo de dichos equipos serán absorbidos por el Instituto. Estos ambientes podrán ser utilizados por el Licitante Adjudicado, a través de los enlaces de comunicación habilitados por el Instituto para el Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, pero la creación, administración y mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones de las oficinas del Licitante Adjudicado a las Instalaciones del Instituto deberán ser provistas por el Licitante Adjudicado.**

#### **4.12.2 Ambientes de Pruebas (Pre-producción)**

**El Instituto será responsable de alojar y administrar los ambientes pre-productivos para los diferentes tipos de pruebas, excepto las pruebas unitarias que corresponde ejecutarlas en Ambientes de Desarrollo, por lo que el Licitante Adjudicado es responsable de considerar la Infraestructura necesaria para realizar las pruebas que garanticen la calidad de los productos desarrollados en su dimensionamiento, aprovisionamiento, mantenimiento y administración de su Ambiente de Desarrollo.**

#### **4.12.3 Ambientes de Producción**

**Para el desarrollo y entrega de los servicios, el Licitante Adjudicado no tendrá acceso a los datos o información productiva. La manipulación o cualquier tipo de explotación relacionada con datos o información productiva, serán gestionadas a través del Gobierno del Contrato, siempre y cuando el Licitante Adjudicado justifique la necesidad y los beneficios para el proyecto de extraer información del ambiente productivo, realizando la carga de información de manera exclusiva en un ambiente administrado por el Instituto.**

**La modificación de elementos arquitectónicos de las aplicaciones, como parte de la resolución de incidentes, siempre tomará lugar en ambientes previos al productivo, siendo responsabilidad del Licitante Adjudicado llevar a cabo la promoción de las aplicaciones hacia los ambientes productivos indicados por el Instituto, mediante los procedimientos y mecanismos establecidos para este fin.**

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

Debe decir:

#### 4.12 Infraestructura Ambiente de Pruebas

La infraestructura de pruebas es proporcionada y administrada por el Instituto para las pruebas de UAT, de acuerdo a las Políticas de Seguridad definidas por el Instituto para tal fin.

**Dice:**

#### 4.13 Ubicación del Personal

El Licitante Adjudicado deberá privilegiar el uso de sus instalaciones como la ubicación desde la cual deberán prestarse los servicios; sin embargo, en caso de que, por acuerdo tomado por el Gobierno del Contrato se requiera que un número determinado de recursos permanezcan en sus instalaciones por un tiempo determinado, el Licitante Adjudicado deberá proporcionar, de acuerdo a las políticas de uso y materiales definidas por el Instituto, la infraestructura necesaria para la ejecución del servicio por parte de su personal, incluyendo el equipo de cómputo, mobiliario (mesas de trabajo y sillas, entre otros) o aparatos de comunicación móvil cuando estos elementos sean necesarios para la ejecución del servicio por parte de su personal, previo conocimiento de los Administradores del Contrato. Cuando no exista dicho acuerdo con el Administrador del Contrato, el Licitante Adjudicado asume que existe un costo por el uso de los recursos del Instituto.

Por otra parte, el Licitante Adjudicado deberá entregar los servicios en las ubicaciones del Instituto de acuerdo al Apéndice C. Sitios de Entrega, el cual forma parte integral del presente Anexo Técnico.

Si con motivo de las actividades relacionadas con la prestación del "Servicio del Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones", el Licitante Adjudicado debiera trasladarse de manera temporal fuera de la Ciudad de México a los Estados de la República Mexicana, este deberá asumir los gastos generales que amparen los requerimientos del Instituto para la prestación del citado servicio.

**Debe decir:**

#### 4.13 Ubicación del Personal

Para la prestación del servicio, el licitante adjudicado deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y por su cuenta. Así mismo, todos los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio, necesarios para el cumplimiento de los SLA's, establecidos en este documento.

Asimismo, para aquellos recursos que el licitante adjudicado, por instrucciones del Instituto, requiera que permanezcan en sus instalaciones, el licitante adjudicado asume que existe un costo por el uso de los recursos del Instituto, los cuales se listan a continuación:

ANEXOS  
DIRECCIÓN DE CONTRATOS



Concepto	Costo Mensual	Observaciones
Uso de espacio físico para personal del licitante adjudicado en Instalaciones del Instituto.	Se informará en las mesas de trabajo acorde a los costos vigentes del Instituto.	Espacio físico por metro cuadrado.
Uso de elementos y herramientas de oficina.	Se informará en las mesas de trabajo acorde a los costos vigentes del Instituto.	Servicios básicos de comunicaciones, energía eléctrica, agua, escritorio y silla.

Los costos que se presentan en las mesas de trabajo son actualizados en una base anual conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) Oficial.

El monto total mensual por el concepto de uso de espacio, elementos y herramientas de oficina es establecido de acuerdo a las políticas de costos, uso y materiales definidas por el Instituto.

El Instituto no cubre gastos de viaje o representación para los recursos del licitante adjudicado, todos los gastos asociados con las visitas a instalaciones del Instituto que deban realizarse porque así lo requiere la operación del servicio, son cubiertos por el licitante adjudicado.

**Dice:**

**4.16 Procedimiento de Solución de Diferencias Técnicas**

El Licitante Adjudicado y el Instituto deberán conducirse de buena fe para resolver las diferencias técnicas derivadas de la prestación de los servicios, en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo con relación a esas diferencias, el Licitante Adjudicado y el Instituto aceptarán sujetarse al procedimiento establecido por el Gobierno del Contrato.

Durante el periodo de tiempo en el que cualquier diferencia técnica esté siendo sometida a este procedimiento, se extenderá el plazo establecido para la entrega del servicio del que derive la diferencia, sin que esta extensión modifique la vigencia total del Contrato. En tanto no se resuelva la diferencia técnica, el Instituto no podrá aplicar sanción alguna al Licitante Adjudicado, por retrasos derivados estrictamente por el servicio en que incurra la diferencia.

**Debe decir:**

**4.16 Procedimiento de Solución de Diferencias Técnicas**

El Licitante Adjudicado y el Instituto deben conducirse de buena fe para resolver las diferencias técnicas derivadas de la prestación de los servicios, en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo con relación a esas diferencias, aún y con la intervención de la Administración del Instituto, el Licitante Adjudicado y el Instituto aceptan sujetarse al procedimiento siguiente:

- Toda diferencia técnica que no pueda ser resuelta por el Gobierno del Contrato es presentada a la Reunión de Diferencias Técnicas, quien resolverá los problemas y conflictos

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



que existan entre el Licitante Adjudicado y el Instituto, relacionados con los Servicios y/o los SLA's, por el deslinde de cualquier responsabilidad al respecto. Esta reunión será convocada y coordinada por el Gobierno del Contrato.

Durante el periodo de tiempo en el que cualquier diferencia técnica esté siendo sometida a este procedimiento, se extenderá el plazo establecido para la entrega del servicio del que derive la diferencia, sin que esta extensión modifique la vigencia total del contrato. En tanto no se resuelva la diferencia técnica, el Instituto no podrá aplicar sanción alguna al Licitante Adjudicado, por retrasos derivados estrictamente por el servicio en que incurra la diferencia.

## Dice:

### 4.21 Verificación y Optimización del Servicio

El Instituto podrá realizar actividades de verificación y optimización del servicio durante la vigencia del Contrato, con el fin de garantizar la calidad y la oportunidad de los servicios desarrollados por el Licitante Adjudicado, por lo cual, el Licitante Adjudicado cumplirá con los siguientes apartados:

- Permitir al Instituto conocer sus procesos, con el fin de detectar áreas de oportunidad para la homologación de procesos entre el Instituto y el Licitante Adjudicado en los puntos críticos que el Instituto defina.
- Permitir al Instituto revisar las actividades de administración del proyecto, requerimientos, administración de la configuración, control y aseguramiento de la calidad, entre otros, realizadas para el desarrollo del servicio.
- Brindar todas las facilidades, accesos e información requerida para efectuar las verificaciones, evaluaciones o revisiones al servicio.
- El Instituto se reserva el derecho de determinar los tipos de proyectos y el momento en el que revisará el buen desempeño del servicio, notificando de esta actividad, por lo menos una semana antes de su realización.
- Capacitar al personal designado por el Instituto en cada una de las técnicas utilizadas para la administración, control y desarrollo del servicio previo, acuerdo entre el Licitante Adjudicado y el Gobierno del Contrato, a fin de poder realizar las verificaciones, evaluaciones o revisiones al servicio.
- Entregar mensualmente al Instituto, un reporte de desempeño de los procesos acordados con el Instituto.
- Cumplir plenamente con el Plan de Comunicación acordado entre el Licitante Adjudicado y el Instituto
- Cumplir con los lineamientos que el Instituto determine para la definición, revisión, aprobación y sincronización del despliegue de los procesos y sus cambios.
- Informar al Instituto los resultados de las revisiones a los procesos y productos realizados a los proyectos solicitados
- Establecer el plan de mejora para atender todas las sugerencias y áreas de oportunidad detectadas durante las verificaciones, evaluaciones o revisiones.
- Proporcionar sugerencias de mejora a los procesos compartidos con el Licitante Adjudicado al Instituto para su revisión y autorización.

ANEXOS  
CONTRATOS

**Debe decir:**

**4.21 Auditorías y Optimización del Servicio**

*El Instituto realizará actividades de auditorías y optimización del servicio durante la vigencia del contrato, con el fin de garantizar la calidad y la oportunidad de los servicios desarrollados por el Licitante Adjudicado, por lo cual, el Licitante Adjudicado cumplirá con los siguientes apartados:*

- *Permitir al Instituto conocer sus procesos, con el fin de detectar áreas de oportunidad para la homologación de procesos entre el Instituto y el Licitante Adjudicado en los puntos críticos que el Instituto defina.*
- *Permitir al Instituto revisar las actividades de administración del proyecto, requerimientos, administración de la configuración, control y aseguramiento de la calidad, entre otros, realizadas para el desarrollo del servicio.*
- *Brindar todas las facilidades, accesos e información requerida para efectuar las auditorías, evaluaciones o revisiones al servicio.*
- *El Instituto se reserva el derecho de determinar los tipos de proyectos y el momento en el que revisará el buen desempeño del servicio, notificando de esta actividad, por lo menos una semana antes de su realización.*
- *Capacitar al personal designado por el Instituto en cada una de las técnicas utilizadas para la administración, control y desarrollo del servicio previo acuerdo entre el Licitante Adjudicado y el Gobierno del Contrato, a fin de poder realizar las auditorías, evaluaciones o revisiones al servicio.*
- *Entregar mensualmente al Instituto, un reporte de desempeño de los procesos acordados con el Instituto.*
- *Cumplir plenamente con el Plan de Comunicación acordado entre el Licitante Adjudicado y el Instituto*
- *Cumplir con los lineamientos que el Instituto determine para la definición, revisión, aprobación y sincronización del despliegue de los procesos y sus cambios.*
- *Informar al Instituto los resultados de las revisiones a los procesos y productos realizados a los proyectos solicitados*
- *Establecer el plan de mejora para atender todas las sugerencias y áreas de oportunidad detectadas durante las auditorías, evaluaciones o revisiones.*
- *Proporcionar sugerencias de mejora a los procesos compartidos con el Licitante Adjudicado al Instituto para su revisión y autorización.*

**Dice:**

**EL DOCUMENTO NO INCLUYE LA SECCIÓN "4.23 Derechos y licencias"**

**Debe decir:**

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**



**4.23 Derechos y licencias**

El Licitante Adjudicado obtendrá de terceros todos los derechos y todas las licencias que sean necesarias para prestar los Servicios, y los términos y las condiciones de tales derechos y licencias estarán sujetas a la revisión y aprobación de un Representante del Instituto antes de que el Licitante Adjudicado los instrumente. Por lo que se refiere a toda la tecnología que el Licitante Adjudicado emplee o empleará para prestar sus Servicios conforme a este documento, independientemente de que sean patentados por el Licitante Adjudicado o que se sepa que son patentados por cualquier otra persona, el Licitante Adjudicado otorgará al Instituto, o en hacer un tercero propietario de la tecnología, otorgue, sin cargo adicional, las licencias necesarias para que el Instituto, y sus representantes autorizados (incluidos los terceros prestadores de servicios), para usar o recibir el beneficio del uso, por parte del Licitante Adjudicado, de esa tecnología en relación con los Servicios.

En caso de que así lo crea conveniente el Licitante Adjudicado saliente puede negociar con el Licitante Adjudicado entrante la entrega de perfiles, infraestructura y/o licencias de software.

**Dice:**

**6.1 Plan de Trabajo General**

El inicio de la prestación de los servicios inicia a partir al día hábil siguiente al fallo de la notificación de la adjudicación de la contratación de los servicios del proyecto, el Licitante Adjudicado deberá cumplir con las actividades que se detallan a continuación, es importante considerar que los tiempos se consideran como máximos y podrán ser mejorados por el licitante en su propuesta de servicios:

Fase	Id	Actividad	Máxima Duración	Precedente
1. Planeación de Arranque (4 semanas)	0	Presentación	1 día	Inicio de proyecto
	1.1	Diagnóstico de la Situación Actual		
	1.1.1	Generación del inventario documental de los aplicativos	4 semana	0
	1.2	Mesas de Trabajo		
	1.2.1	Transición Técnica	2 semanas	0
	1.2.2	Oficina de Gestión de Contrato	2 semanas	0
	1.2.5	Infraestructura y Comunicaciones	2 semanas	0
	1.3	Plan de Toma de Control del Servicio		
	1.3.1	Crear Plan de Toma de Control del Servicio	1 semana	1.2
	1.3.2	El Instituto revisa Plan de Toma de Control del Servicio	1 semana	1.3.1
1.3.3	El Instituto aprueba el Plan de Toma de Control del Servicio	1 día	1.3.2	
2.	2.1	Generación de documentación faltante	8 semanas	1.2

SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS



Fase	Id	Actividad	Máxima Duración	Precedente
<b>Transición del Servicio (8 semanas)</b>	2.2	Implementación de los mecanismos de medición y análisis	8 semanas	1.2
	2.3	Despliegue de Procesos Compartidos	8 semanas	1.2
	2.4	Implementación del esquema de Seguimiento y Control de las Solicitudes de Servicio	8 semanas	1.2
	2.5	Implementación de la Administración de la Configuración	8 semanas	1.2
	2.6	Implementación del esquema de Aseguramiento y Control de la Calidad	8 semanas	1.2
	2.7	Implementación de SLO's	4 semanas	1.2
	2.8	Implementación de OLA's	4 semanas	1.2
	2.9	Transferencia de Aplicativos	8 semanas	1.2

Fase	Id	Actividad	Máxima Duración	Precedente
	2.10	Implementación de Infraestructura y Comunicaciones	8 semanas	1.2
<b>3. Estabilización del Servicio (4 semanas)</b>	3.1	Estabilización de los mecanismos de Medición y Análisis	4 semanas	2
	3.2	Estabilización de Procesos Compartidos	4 semanas	2
	3.3	Estabilización de SLO's a SLA's	4 semanas	2
	3.4	Estabilización de OLA's	4 semanas	2
	3.5	Cierre de Transferencia de Aplicativos	4 semanas	2
	3.6	Estabilización del esquema de Seguimiento y Control de las Solicitudes de Servicio	4 semanas	2
	3.7	Estabilización del esquema de Aseguramiento y Control de la Calidad	4 semanas	2
	3.8	Estabilización de la Administración de la Configuración	4 semanas	2
	3.9	Estabilización de la Infraestructura y Comunicaciones	4 semanas	2
<b>4.</b>	4.1	Entregables Periódicos	mensuales	3



<b>Operación del Servicio)</b>	4.2	Medir y reportar SLA's	mensuales	3
	4.3	Medir y reportar OLA's	mensuales	3
	4.4	Gestión de Servicios	mensuales	3
	4.5	Presentación de la Evaluación exitosa en el CMMI for Dev Nivel - 3 en la representación escalonada.	0 días	N/A Entrega al finalizar el Contrato
	4.7	Cierre de Servicios	0 días	4.1 4.2

A continuación, se hace una descripción detallada de las actividades, duración y entregables obligatorios para cada uno de los grandes hitos antes mencionados.

**Debe decir:**

**6.1 Plan de Trabajo general**

El inicio de la prestación de los servicios inicia a partir del día 10 de marzo de 2017, el Licitante Adjudicado deberá cumplir con las actividades que se detallan a continuación, es importante considerar que los tiempos se consideran como máximos y podrán ser mejorados por el licitante en su propuesta de servicios:

Fase	Id	Actividad	Máxima Duración	Precedente
<b>1. Planeación de Arranque (4 semanas)</b>	<b>0</b>	<b>Presentación</b>	1 día	Inicio de proyecto
	<b>1.1</b>	<b>Diagnóstico de la Situación Actual</b>		
	1.1.1	Generación del inventario documental de los aplicativos	4 semana	0
	<b>1.2</b>	<b>Mesas de Trabajo</b>		
	1.2.1	Transición Técnica	2 semanas	0
	1.2.2	Oficina de Gestión de Contrato	2 semanas	0
	1.2.5	Infraestructura y Comunicaciones	2 semanas	0
	<b>1.3</b>	<b>Plan de Toma de Control del Servicio</b>		
	1.3.1	Crear Plan de Toma de Control del Servicio	1 semana	1.2
	1.3.2	El Instituto revisa Plan de Toma de Control del Servicio	1 semana	1.3.1
1.3.3	El Instituto aprueba el Plan de Toma de Control del Servicio	1 día	1.3.2	
<b>2.</b>	<b>2.1</b>	Generación de documentación faltante	8 semanas	1.2



Fase	Id	Actividad	Máxima Duración	Precedente
Transición del Servicio (8 semanas)	2.2	Implementación de los mecanismos de medición y análisis	8 semanas	1.2
	2.3	Despliegue de Procesos Compartidos	8 semanas	1.2
	2.4	Implementación del esquema de Seguimiento y Control de los Requerimientos de Servicio	8 semanas	1.2
	2.5	Implementación de la Administración de la Configuración	8 semanas	1.2
	2.6	Implementación del esquema de Aseguramiento y Control de la Calidad	8 semanas	1.2
	2.7	Implementación de SLO's	4 semanas	1.2
	2.8	Implementación de OLA's	4 semanas	1.2
	2.9	Transferencia de Aplicativos	8 semanas	1.2
	2.10	Implementación de Infraestructura y Comunicaciones	8 semanas	1.2
	3. Estabilización del Servicio (4 semanas)	3.1	Estabilización de los mecanismos de Medición y Análisis	4 semanas
3.2		Estabilización de Procesos Compartidos	4 semanas	2
3.3		Estabilización de SLO's a SLA's	4 semanas	2
3.4		Estabilización de OLA's	4 semanas	2
3.5		Cierre de Transferencia de Aplicativos	4 semanas	2
3.6		Estabilización del esquema de Seguimiento y Control de los Requerimientos de Servicio	4 semanas	2
3.7		Estabilización del esquema de Aseguramiento y Control de la Calidad	4 semanas	2
3.8		Estabilización de la Administración de la Configuración	4 semanas	2
3.9		Estabilización de la Infraestructura y Comunicaciones	4 semanas	2
4. Operación del Servicio)	4.1	Entregables Periódicos	mensuales	3
	4.2	Medir y reportar SLA's	mensuales	3
	4.3	Medir y reportar OLA's	mensuales	3
	4.4	Gestión de Servicios	mensuales	3
	4.5	Presentación de la Evaluación exitosa en el CMMI for Dev Nivel	0 días	N/A

**ANEXOS**

**DIVISION DE CONTRATOS**



Fase	Id	Actividad	Máxima Duración	Precedente
		- 3 en la representación escalonada.		Entrega a más tardar al finalizar el contrato
	4.6	Cierre de Servicios	0 días	4.1 4.2

A continuación, se hace una descripción detallada de las actividades, duración y entregables obligatorios para cada uno de los grandes hitos antes mencionados.

**Dice:**

**6.2 Planeación del Arranque**

A partir del siguiente día hábil del fallo de la notificación de la adjudicación, el Licitante Adjudicado establecerá contacto con el Gobierno del Contrato, para acordar la logística de la fase y éste será responsable de ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el arranque del proyecto en coordinación con el Instituto. Durante 1 mes, a partir de la formalización del servicio; se desarrollarán los planes de trabajo para la toma de control e Implementación del servicio. El Licitante Adjudicado deberá presentar su organigrama para la ejecución de esta fase.

Las actividades programadas para esta fase se listan a continuación:

**Debe decir:**

**6.2 Planeación del Arranque**

A partir del día 10 de marzo de 2017, el Licitante Adjudicado establecerá contacto con el Gobierno del Contrato, para acordar la logística de la fase y éste será responsable de ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el arranque del proyecto en coordinación con el Instituto. Durante 1 mes, a partir de la formalización del servicio; se desarrollarán los planes de trabajo para la toma de control e Implementación del servicio. El Licitante Adjudicado deberá presentar su organigrama para la ejecución de esta fase.

Las actividades programadas para esta fase se listan a continuación:

**Dice:**

**6.4.2 Estabilización de Procesos Compartidos**

Los Procesos Compartidos entre el Instituto y el Licitante Adjudicado serán ajustados durante esta fase, a partir de las mejoras detectadas por las sugerencias del Licitante Adjudicado y el Instituto se determinará como se afectaran los procesos y su Estrategia de Despliegue, garantizando que al

ANEXOS  
DIRECCIÓN DE CONTRATOS



inicio del mes 5 los procesos y los productos de trabajo relacionados están listos para su operación y a partir de este momento cambiar los SLO's a SLA's.

**Debe decir:**

**6.4.2 Estabilización de Procesos Compartidos**

Los Procesos Compartidos entre el Instituto y el Licitante Adjudicado serán ajustados durante esta fase, a partir de las mejoras detectadas por las sugerencias del Licitante Adjudicado y el Instituto se determinará como se afectaran los procesos y su Estrategia de Despliegue, garantizando que al finalizar la fase de Estabilización los procesos y los productos de trabajo relacionados están listos para su operación y a partir de este momento cambiar los SLO's a SLA's.

**Dice:**

**7 Catálogo de servicios y Unidades de Contraprestación**

**7.1 Catálogo de servicios**

La siguiente tabla describe la unidad de contraprestación por cada servicio/subservicio:

Servicio	Subservicio	Unidades de Contraprestación
Planeación, transición e Implementación del servicio	NO Aplica	Unidades de Soporte a la Transición (UST)
Continuidad operativa	Servicio de diseño y desarrollo de software (menor a 400 horas)	Unidades de Continuidad Operativa (UCO)
	Servicio de soporte de aplicaciones	
	Servicio de documentación aplicativa	
	Servicio de pruebas y liberación	
Mantenimiento mayor y nuevos desarrollos	Definición de Requisitos	Unidades de Análisis y Diseño (UDA)
	Diseño y desarrollo de software	Unidades de Desarrollo (UD-x)
	Desarrollo ágil	Unidades de Desarrollo (UD-x)
	Pruebas y liberación	Unidades de Pruebas y Liberación (UPL)

**Consideraciones:** El Instituto requiere flexibilidad en el consumo de las unidades del servicio. Por lo anterior, las citadas unidades podrán estar sujetas a un consumo variable, incluso superior al originalmente previsto, sin que ello afecte el monto máximo asignado al contrato

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

## 7.2 Unidades de Contraprestación

### 7.2.1 Unidades de Soporte a la Transición (UST)

La base de cálculo para las **Unidades Soporte a la Transición (UST)** es el esfuerzo equivalente a un día-hombre multiplicado por el Factor Tecnológico utilizado en el servicio (ver tabla de la Sección 7.1.2.2 de este documento). El Licitante Adjudicado deberá considerar un costo unitario que contemple una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del Licitante Adjudicado dentro del alcance de este documento, deberán estar contempladas.

### 7.2.2 Unidades de continuidad operativa (UCO)

El conjunto de subservicios bajo el concepto de continuidad operativa, son los siguientes:

- Servicio de diseño y desarrollo de software (menor a 400 horas)
- Servicio de soporte de aplicaciones
- Servicios documentación aplicativa
- Servicio de pruebas y liberación

El conjunto de Servicios que están bajo el concepto de la continuidad operativa se pagan mediante la premisa de costo fijo mensual (CFM), la cual, es el precio base por nivel de clasificación de las aplicaciones que harán uso de las Unidades de Continuidad Operativa (UCO's).

Los objetivos de establecer el CFM es disminuir las tareas administrativas del Gobierno del Contrato.

Los componentes del CFM, son:

#### 7.2.2.1 Factor de Categoría (FC).

Para cada conjunto de aplicaciones (que puede ser desde una hasta un grupo de aplicaciones relacionadas por tipo de tecnología y servicio/subservicio de negocio) se estima el esfuerzo mensual para atender las solicitudes de servicio del próximo bimestre, considerando:

Categoría de las Aplicaciones	Esfuerzo estimado (horas)	Factor de categoría
I	1 -160	1
II	161 - 640	1.10
III	641 - 960	1.21
IV	961 - 1,600	1.33
V	1,601 - 2,400	1.46
VI	2,401 - 3,520	1.61
VII	3,521 - 4,480	1.77
VIII	4,481 - 5,760	1.95



El Instituto en conjunto con el Licitante Adjudicado, definirán las estrategias que permitan que el promedio de categoría de aplicaciones se mantenga en: Categoría de Aplicación IV.

Elementos considerados para establecer las categorías de las aplicaciones:

- Estén construidas en la misma tecnología.
- Tengan un comportamiento homogéneo.
- Posean una estabilidad altamente previsible.
- Que correspondan a una misma línea de negocio.
- Que correspondan a un mismo servicio/subservicio de negocio.

El nivel de categoría para las aplicaciones en producción se asigna inicialmente por el Instituto y será monitoreado durante la fase de Transición del servicio por el Licitante Adjudicado. Con la información resultante de las métricas obtenidas se establecerán:

- El Nivel de Categoría en que se ubica cada Aplicación o Servicio.
- El Pronóstico de Consumo del Servicio durante la fase de Operación.
- El monto del Costo Fijo Mensual.

### Clasificación tecnológica de Aplicaciones

- **Legadas**

Las Aplicaciones clasificadas como Legadas, son aquellas que tienen una mezcla de componentes tecnológicos que habilitan Arquitecturas Web en capas o en Arquitecturas Cliente Servidor. A continuación, se muestran ejemplos:

Arquitectura	Componentes
Web en capas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lenguaje de Programación: Java EE 1.6/HTML5, PHP</li><li>• Manejador de Base de Datos: Oracle 10G</li></ul>
Cliente Servidor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lenguaje de Programación: Visual Basic 6.0</li><li>• Manejador de Base de Datos: SQL Server 2000</li></ul>

- **Multiplataforma**

Las Aplicaciones clasificadas como Multiplataforma, son personalizaciones de Plataformas de Software Empresarial (ERP, CRM, etc.) o aquellas aplicaciones que tienen una mezcla de componentes tecnológicos que habilitan Arquitecturas Integradas. A continuación, se muestran ejemplos:

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



Software Empresarial/ Arquitectura Integrada	Componentes
Mainframe-Wintel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lenguaje de Programación: Cobol/VisualBasic/.NET 2010</li> <li>Manejador de Base de Datos: DB2</li> <li>Gestor de Transacciones: CICS</li> <li>Sistema Operativo: Windows, OS/390</li> </ul>
Administración de Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lenguaje de Programación: PHP 5.6.8</li> <li>Manejador de Base de Datos: PostgreSQL 9.4/ MySQL 5.5.3</li> <li>Sistema Operativo: Oracle Linux 7</li> <li>Administrador de Contenido Empresarial (ECM): Alfresco Community Edition 4.2</li> <li>Administrador de Contenido (CMS): Drupal 7.36</li> <li>Administrador de Datos: DKan 2</li> <li>Analíticos: Piwik 2.8</li> </ul>
ERP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peoplesoft</li> </ul>
Colaboración Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sharepoint</li> </ul>
Business Intelligence	Aplicaciones basadas en un producto comercial a ser configurado, Servicios digitales compuestos por un Portal Web u otro tipo de subsistema "Cliente" y por un sistema de tecnología "Legada", Delphi, COBOL/CICS

El Instituto y el Licitante Adjudicado con base en la Clasificación tecnológica anterior, deberán catalogar las aplicaciones con los factores siguientes:

### 7.2.2.2 Factor Tecnológico (FT)

Se aplicará un "Factor Tecnológico" para considerar el mantenimiento a la aplicación en función de la tecnología con la que está desarrollada la aplicación.

Los factores tecnológicos son:

Tecnología	Esfuerzo estimado (horas)
Legadas	1.45
Multiplataforma	2.75

ANEJOS  
DIVISION DE CONTRATOS

### 7.2.2.3 Factor Horario de Atención (FHA)

Se aplica el "Factor Horario de Atención" para multiplicar el precio fijo del soporte a la aplicación, con base al horario de disponibilidad del capital humano que participará para atender las solicitudes de servicio.

Los factores de horario de atención son:

Clasificación	Horario	Factor
5 x 8	Lunes a viernes 9:00 a 18:00 hrs	1
5 x 12	Lunes a vienes 9:00 a 18:00 hrs	1.25
7 x 24	Continuo 0:01 a 24:00 hrs	1.4

El Licitante Adjudicado debe considerar la clasificación de 5 X 8 de manera general y por solicitud expresa del Instituto se considerará alguna de las otras clasificaciones.

### Unidades de Continuidad Operativa Iniciales (UCOI)

Para calcular los UCO's iniciales (antes de aplicar factores), se considera el esfuerzo estimado para atender las solicitudes de servicios citados en FC, posteriormente se divide entre 160 horas, el cual, es la media de las horas aplicadas por un recurso al mes en una asignación de tiempo completo.

La fórmula es:

$$UCOI = \frac{\text{Esfuerzo estimado para atender el conjunto de aplicaciones del mes}}{160}$$

### Fórmula del Costo Fijo Mensual (CFM)

El Costo Fijo Mensual, está expresado en Unidades de Continuidad Operativa incrementadas por cada uno de los factores citados con anticipación y representan el total de unidades facturables

La fórmula es:

$$CFM = UCOI * FC * FT * FHA$$

Para determinar su costo en Pesos Mexicanos, se debe multiplicar el CFM por el importe determinado por el Licitante Adjudicado:

$$MXN = CFM * \text{Monto fijo UCO mensual}$$

El monto del CFM inicial se establece durante la fase de transición del servicio y permanece como concepto durante la vida del Contrato.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



*El CFM está vigente a partir del mes uno de la Fase de Operación y podrá actualizarse cada dos meses, previo acuerdo entre el Instituto y el Licitante Adjudicado, para ajustarlo al volumen de servicios necesario para atender la demanda generada por los usuarios, la estacionalidad de los sistemas y la estabilización de nuevos aplicativos liberados a producción.*

## **Reglas de clasificación de las aplicaciones**

- *Todas las aplicaciones deben tener un nivel de clasificación para ser incorporadas al servicio de continuidad operativa.*
- *Para balancear la carga de trabajo requerida por las características generales de las aplicaciones, están agrupadas en "conjuntos" para el mismo nivel de categoría y misma tecnología.*
- *Puede definirse un nuevo nivel de aplicación cuando no se ajuste a uno ya existente, se utilice de manera temporal (hasta por 2 meses) y si se requiera de algún perfil especializado hasta por 100 horas de esfuerzo. En estos casos el Licitante Adjudicado podrá proponer al Gobierno del Contrato, el nuevo nivel y la cantidad de consumo de unidades de continuidad operativa (UCO) que requiere, siempre que dicho nivel no sea intermedio en los niveles establecidos.*
- *El pago fijo mensual tendrá como base la clasificación del nivel de aplicación definida por el Instituto en 8 (ocho) rubros, en los cuales se agrupan las aplicaciones en producción. El nivel de aplicación establece los parámetros que se utilizarán para proyectar el volumen de servicios de soporte y mantenimiento.*
- *Si los niveles de consumo establecidos son excedidos por cantidad o duración, éstos podrán reclasificarse en el siguiente periodo. En estos casos el Licitante Adjudicado deberá justificar cada evento y presentarlo al Gobierno del Contrato para su aprobación.*
- *El Instituto y el Licitante Adjudicado harán una revisión cada 2 meses de las estadísticas que resulten del monitoreo de los servicios de línea base, para definir los ajustes que deban realizarse para:*
  - *La clasificación de las aplicaciones.*
  - *Cumplimiento del plan de re-uso.*
  - *Cumplimiento de métricas.*
  - *Análisis de las estadísticas de defectos y calidad de código.*
  - *Revisión de actualización de proyectos.*

## **Reglas generales de operación del servicio de continuidad operativa**

*Estas reglas aplican para los servicios que implican modificación de código y que se atiendan por el servicio de continuidad operativa, los cuales serán asignados y clasificados en:*

- *Servicios comunes y soporte a incidentes: en rangos de 10, 20 y 50 horas.*
- *Mantenimientos menores: en rangos de 100, 200 y 400 horas.*
- *Si una aplicación sale del rango de su categoría durante 2 meses seguidos (hacia arriba o abajo) será reclasificada de común acuerdo entre el Instituto y el Licitante Adjudicado, sin que por ello se modifique el CFM para el bimestre.*
- *En caso de que alguna aplicación no tenga un consumo regular de servicios (menos de 1 incidente por mes), se podrá consolidar con otras aplicaciones de la misma tecnología y*

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

*mismo servicio, hasta sumar el consumo de una aplicación de categoría I. Esta consolidación tendrá efectos para el CFM.*

- *Podrán ser intercambiables, siempre y cuando sean equivalentes en términos de esfuerzo, por ejemplo:*
  - *1 servicio común = hasta 5 incidentes productivos de 10 horas.*
  - *8 servicios comunes = 1 mantenimiento menor de 400 horas.*

### **Consideraciones generales para la clasificación de aplicaciones**

*Las siguientes consideraciones se monitorearán durante la fase de Planeación del Arranque para llevar a cabo la clasificación de todas las Aplicaciones actuales que están consideradas dentro del alcance para el Contrato:*

- *La clasificación se realizará teniendo como base el comportamiento de las mismas, de acuerdo a los criterios de esfuerzo y complejidad.*
- *La revisión de la documentación existente que permita valorar la complejidad y esfuerzo de la transición, para establecer un plan de transición y migración para cada aplicación.*
- *Las liberaciones pendientes, requisitos o solicitudes de servicio no desarrollados o en proceso.*
- *La medición y seguimiento de las actividades y esfuerzo dedicado por el personal de soporte actual a partir del entendimiento de la operación.*
- *La Introducción de nuevas aplicaciones o modificaciones puede provocar como resultado un cambio en la clasificación de una aplicación.*
- *La incorporación de nuevas aplicaciones debe considerar un periodo de estabilización y garantía.*
- *La clasificación de las aplicaciones es dinámica y podrá evolucionar en el tiempo, derivado de mantenimientos o mejoras de las aplicaciones.*
- *La complejidad de las aplicaciones está dada tanto por su comportamiento como por sus características intrínsecas.*

### **Servicios Administrados por el Instituto (SAI)**

*Para calcular el costo fijo mensual para los SAI, se consideran las siguientes premisas:*

- *Los servicios relacionados con el diseño, desarrollo y pruebas en donde las aplicaciones se encuentren administradas por el Instituto.*
- *Servicios que no están relacionados con el desarrollo de software.*
- *Para la conformación de equipos de trabajo para atender solicitudes de servicio considerados críticos por cada Coordinación.*

*El CFM se calcula de la siguiente manera:*

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



**CFM = Σ Esfuerzo de los Recursos \* Tipo de Unidad \* Factor Tecnológico**

En donde el "Σ Esfuerzo Recursos", se obtiene de la siguiente manera:

- Determinar la cantidad de recursos por Servicio.
- Establecer el "Tipo de Perfil", para la atención correspondiente.
- Indicar el "Factor" de ajuste acorde al tipo de Perfil.
- Determinar el esfuerzo del recurso, mediante el cálculo de días hábiles, del bimestre, en que estará asignado el recurso humano, multiplicándolo por 8 horas máximo por día.
- Sumar los esfuerzos de los recursos.

**Ejemplo ilustrativo**

Recursos	Tipo de Perfil	Factor SAI	Factor Tecnológico	Esfuerzo	Esfuerzo Recurso
5	Consultor Mesa de Servicio	.75	1.45 (legado)	5 *41 días * 8 horas = 1,640	1,783.5
1	Consultor de Soporte a Proyectos	1.25	1.45 (legado)	1 *41 días * 8 horas = 328	594.5
					2378.0

CFM = 2378. \* Tipo de Unidad (UCO, UDA, UD-x, UPL, UST)

**Consideraciones:**

- Los tipos de perfiles y factores a usar, son proporcionados durante las mesas de trabajo
- El promedio del factor SAI, de la suma del factor empleado para cada uno de los recursos, no puede ser superior a 1.25.
- Los candidatos para ser parte de los servicios, serán evaluados previamente por el Instituto antes de su incorporación.
- La asignación de actividades será realizada por el Administrador del Contrato, encargado de los aplicativos.
- La asignación de profesionales, se revisa y evalúa de manera bimestral para considerar su incorporación para el siguiente periodo.
- Para unidades cotizadas por día, no se requiere multiplicar por 8 horas.
- El tipo de unidad corresponde al tipo de Servicio que el Licitante Adjudicado atenderá.
- Los equipos de trabajo deberán cumplir con las políticas, reglas de operación, procesos compartidos, estándares, SLA's y OLA's definidos para atender los Servicios.
- La utilización de este servicio, requiere autorización Licitante Adjudicado por parte del Coordinador que administra el aplicativo, que será objeto de los SAI.
- Se enviará un reporte bimestral al Gobierno del Contrato, para informar el uso de SAI por Coordinación.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



**7.2.3 Unidades de Análisis y Diseño (UDA)**

La base de cálculo para las Unidades de Análisis y Diseño (UDA) es el esfuerzo equivalente a una hora-hombre multiplicado por el Factor Tecnológico utilizado en el servicio (ver tabla de la Sección 7.2.2.1 de este documento). El Licitante Adjudicado deberá considerar un costo unitario que contemple una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del Licitante Adjudicado dentro del alcance de este documento, deberán estar contempladas.

**7.2.4 Unidades de desarrollo (UD-x)**

La base de cálculo para las unidades de desarrollo (UD-x) es el esfuerzo equivalente a una hora-hombre multiplicado por el Factor Tecnológico utilizado en el servicio (ver tabla de la Sección 7.2.2.1 de este documento). El Licitante Adjudicado deberá considerar un costo unitario que contemple una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del Licitante Adjudicado dentro del alcance de este documento, deberán estar contempladas.

**7.2.5 Unidades de pruebas y liberación (UPL)**

La base de cálculo para las unidades de pruebas y liberación (UPL) es el esfuerzo equivalente a una hora-hombre multiplicado por el Factor Tecnológico utilizado en el servicio (ver tabla de la Sección 7.2.2.1 de este documento). El Licitante Adjudicado deberá considerar un costo unitario que contemple una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del Licitante Adjudicado dentro del alcance de este documento, deberán estar contempladas.

**Debe decir:**

**7. Catálogo de Servicios y Unidades de Contraprestación**

**7.1 Catálogo de servicios**

La siguiente tabla describe la unidad de contraprestación por cada servicio/subservicio:

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



Servicio	Subservicio	Unidades de Contraprestación
Planeación, transición e implementación del servicio	NO Aplica	Unidades de soporte a la transición (UST)
Continuidad operativa	Servicio de diseño y desarrollo de software (menor a 400 horas)	Unidades de continuidad operativa (UCO)
	Servicio de soporte de aplicaciones	
	Servicio de documentación aplicativa	
	Servicio de pruebas y liberación	
Mantenimiento mayor y nuevos desarrollos	Definición de requisitos	Unidades de Análisis y Diseño (UDA)
	Diseño y desarrollo de software	Unidades de Desarrollo (UD-x)
	Pruebas y liberación	Unidades de pruebas y liberación (UPL)

El Instituto requiere flexibilidad en el consumo de las unidades del servicio por lo cual las unidades podrán convertirse bajo una regla de tres simple sin que esto genere un costo adicional para el Instituto.

**7.2 Unidades de Contraprestación**

**7.2.1 Unidades de soporte a la transición (UST)**

La base de cálculo para las **unidades soporte a la transición (UST)** es el esfuerzo equivalente a un día-hombre. El licitante adjudicado deberá considerar un costo unitario que contemple una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del licitante adjudicado dentro del alcance de este servicio, deberán estar contempladas y detalladas haciendo uso del mecanismo de estructura de descomposición de trabajo (WBS por sus siglas en inglés)

**7.2.2 Unidades de continuidad operativa (UCO)**

El conjunto de subservicios bajo el concepto de continuidad operativa, son los siguientes:

- Servicio de diseño y desarrollo de software (menor a 400 horas)
- Servicio de soporte de aplicaciones
- Servicios documentación aplicativa
- Servicio de pruebas y liberación

Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page, including a stamp that reads "ANEXOS DIRECCIÓN DE CONTRATOS" and the number "36".



El conjunto de Servicios que están bajo el concepto de la continuidad operativa se pagan mediante la premisa de costo fijo mensual (CFM), la cual, es el precio base por nivel de clasificación de las aplicaciones que harán uso de las Unidades de Continuidad Operativa (UCO's).

Los objetivos de establecer el CFM es disminuir las tareas administrativas del Gobierno del Contrato.

Los componentes del CFM, son:

### Factor de Categoría (FC).

Para cada conjunto de aplicaciones (que puede ser desde una hasta un grupo de aplicaciones relacionadas por tipo de tecnología y servicio/subservicio de negocio) se estima el esfuerzo mensual para atender los requerimientos de servicio del próximo bimestre, considerando:

Categoría de las Aplicaciones	Esfuerzo estimado (horas)	Factor de categoría
I	1 - 160	1
II	161 - 640	1.10
III	641 - 960	1.21
IV	961 - 1,600	1.33
V	1,601 - 2,400	1.46
VI	2,401 - 3,520	1.61
VII	3,521 - 4,480	1.77
VIII	4,481 - 5,760	1.95

El Instituto en conjunto con el licitante adjudicado, definirán las estrategias que permitan que el promedio de categoría de aplicaciones se mantenga en: Categoría de Aplicación IV.

Elementos considerados para establecer las categorías de las aplicaciones:

- Estén construidas en la misma tecnología.
- Tengan un comportamiento homogéneo.
- Posean una estabilidad altamente previsible.
- Que correspondan a una misma línea de negocio.
- Que correspondan a un mismo servicio/subservicio de negocio.

El nivel de categoría para las aplicaciones en producción se asigna inicialmente por el Instituto y será monitoreado durante la fase de transición del servicio por el Licitante Adjudicado. Con la información resultante de las métricas obtenidas se establecerán:

- El Nivel de Categoría en que se ubica cada Aplicación o Servicio.
  - El Pronóstico de Consumo del Servicio durante la fase de Operación.
- El monto del Costo Fijo Mensual.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



**Factor Tecnológico (FT)**

Se aplicará un "Factor Tecnológico" para considerar el mantenimiento a la aplicación y para los servicios y unidades de este anexo técnico en función de la tecnología con la que está desarrollada la aplicación o los servicios prestados materia del presente anexo.

Los factores tecnológicos son:

Tecnología	Esfuerzo estimado (horas)
Java, Microsoft Visual Basic .NET	1.45
Soluciones Multiplataforma y/o especializadas PeopleSoft, ORACLE Hyperium, IBM Redbrick, IBM COGNOS, Informática ETL, DataStage ETL, SAP Business Objects, ORACLE WebLogic, IBM WebSphere, MQ Series, ORACLE Siebel Public Sector, ORACLE Siebel Analytics	2.75

**Factor Horario de Atención (FHA)**

Se aplica el "Factor Horario de Atención" para multiplicar el precio fijo del soporte a la aplicación, con base al horario de disponibilidad del capital humano que participará para atender los requerimientos de servicio.

Los factores de horario de atención son:

Clasificación	Horario	Factor
5 x 8	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs	1
5 x 12	Lunes a Vienes 9:00 a 21:00 hrs	1.25
7 x 24	Continuo 0:01 a 24:00 hrs	1.4

El Licitante Adjudicado debe considerar la clasificación de 5 X 8 de manera general y por solicitud expresa del Instituto se considerará alguna de las otras clasificaciones.

**Unidades de Continuidad Operativa Iniciales (UCOI)**

Para calcular los UCO's iniciales (antes de aplicar factores), se considera el esfuerzo estimado para atender los requerimientos de servicios citados en FC, posteriormente se divide entre 160 horas, el cual, es la media de las horas aplicadas por un recurso al mes en una asignación de tiempo completo.

La fórmula es:

Handwritten signatures and stamps are present in this section. A stamp reads "ANEXO DIVISION DE CONTRATOS". There are several large, stylized handwritten signatures and initials scattered across the bottom of the page.



$$UCOI = \left( \frac{\text{Esfuerzo estimado para atender el conjunto de aplicaciones del mes}}{160} \right)$$

### Fórmula del Costo Fijo Mensual (CFM)

El Costo Fijo Mensual, está expresado en Unidades de Continuidad Operativa incrementadas por cada uno de los factores citados con anticipación y representan el total de unidades facturables

La fórmula es:

$$CFM = UCOI * FC * FT * FHA$$

Para determinar su costo en Pesos Mexicanos, se debe multiplicar el CFM por el importe determinado por el Licitante Adjudicado:

$$MXN = CFM * \text{Monto fijo UCO mensual}$$

El monto del CFM inicial se establece durante la fase de transición del servicio y permanece como concepto durante la vida del contrato.

El CFM está vigente a partir del mes uno de la Fase de Operación y podrá actualizarse cada dos meses, previo acuerdo entre el Instituto y el licitante adjudicado, para ajustarlo al volumen de servicios necesario para atender la demanda generada por los usuarios, la estacionalidad de los sistemas y la estabilización de nuevos aplicativos liberados a producción.

### Reglas de clasificación de las aplicaciones

- Todas las aplicaciones deben tener un nivel de clasificación para ser incorporadas al servicio de continuidad operativa.
- Para balancear la carga de trabajo requerida por las características generales de las aplicaciones, están agrupadas en "conjuntos" para el mismo nivel de categoría y misma tecnología.
- Puede definirse un nuevo nivel de aplicación cuando no se ajuste a uno ya existente, se utilice de manera temporal (hasta por 2 meses) y si se requiera de algún perfil especializado hasta por 100 horas de esfuerzo. En estos casos el Licitante Adjudicado podrá proponer al Gobierno del Contrato, el nuevo nivel y la cantidad de consumo de unidades de continuidad operativa (UCO) que requiere, siempre que dicho nivel no sea intermedio en los niveles establecidos.
- El pago fijo mensual tendrá como base la clasificación del nivel de aplicación definida por el Instituto en 8 (ocho) rubros, en los cuales se agrupan las aplicaciones en producción. El nivel de aplicación establece los parámetros que se utilizarán para proyectar el volumen de servicios de soporte y mantenimiento.
- Si los niveles de consumo establecidos son excedidos por cantidad o duración, éstos podrán reclasificarse en el siguiente periodo. En estos casos el Licitante Adjudicado deberá justificar cada evento y presentarlo al Gobierno del Contrato para su aprobación.

- El Instituto y el Licitante Adjudicado harán una revisión cada 2 meses de las estadísticas que resulten del monitoreo de los servicios de línea base, para definir los ajustes que deban realizarse para:
  - La clasificación de las aplicaciones.
  - Cumplimiento del plan de re-uso.
  - Cumplimiento de métricas.
  - Análisis de las estadísticas de defectos y calidad de código.
  - Revisión de actualización de proyectos.

### Reglas generales de operación del servicio de continuidad operativa

Estas reglas aplican para los servicios que implican modificación de código y que se atiendan por el servicio de continuidad operativa, los cuales serán asignados y clasificados en:

- Servicios comunes y soporte a incidentes: en rangos de 10, 20 y 50 horas.
- Mantenimientos menores: en rangos de 100, 200 y 400 horas.
- Si una aplicación sale del rango de su categoría durante 2 meses seguidos (hacia arriba o abajo) será reclasificada de común acuerdo entre el Instituto y el Licitante Adjudicado, sin que por ello se modifique el CFM para el bimestre.
- En caso de que alguna aplicación no tenga un consumo regular de servicios (menos de 1 incidente por mes), se podrá consolidar con otras aplicaciones de la misma tecnología y mismo servicio, hasta sumar el consumo de una aplicación de categoría I. Esta consolidación tendrá efectos para el CFM.
- Podrán ser intercambiables, siempre y cuando sean equivalentes en términos de esfuerzo, por ejemplo:
  - 1 servicio común = hasta 5 incidentes productivos de 10 horas.
  - 8 servicios comunes = 1 mantenimiento menor de 400 horas.

### Consideraciones generales para la clasificación de aplicaciones

Las siguientes consideraciones se monitorearán durante la fase de Planeación del Arranque para llevar a cabo la clasificación de todas las Aplicaciones actuales que están consideradas dentro del alcance para el contrato:

- La clasificación se realizará teniendo como base el comportamiento de las mismas, de acuerdo a los criterios de esfuerzo y complejidad.
- La revisión de la documentación existente que permita valorar la complejidad y esfuerzo de la transición, para establecer un plan de transición y migración para cada aplicación.
- Las liberaciones pendientes, requisitos o solicitudes de servicio no desarrollados o en proceso.
- La medición y seguimiento de las actividades y esfuerzo dedicado por el personal de soporte actual a partir del entendimiento de la operación.
- La Introducción de nuevas aplicaciones o modificaciones puede provocar como resultado un cambio en la clasificación de una aplicación.
- La incorporación de nuevas aplicaciones debe considerar un periodo de estabilización y garantía.

- La clasificación de las aplicaciones es dinámica y podrá evolucionar en el tiempo, derivado de mantenimientos o mejoras de las aplicaciones.
- La complejidad de las aplicaciones está dada tanto por su comportamiento como por sus características intrínsecas.

**Servicios Administrados por el Instituto**

Para calcular el costo fijo mensual para los servicios administrados por el Instituto, se consideran las siguientes premisas:

- Los servicios relacionados con el diseño, desarrollo y pruebas en donde las aplicaciones se encuentren administradas por el Instituto.
- Servicios que no están relacionados con el desarrollo de software.
- Para la conformación de equipos de trabajo para atender requerimientos de servicio considerados críticos por el Gobierno del Contrato.

El CFM se calcula de la siguiente manera:

$$CFM = \sum \text{Esfuerzo de los Recursos} * \text{Tipo de Unidad}$$

En donde el "Σ Esfuerzo Recursos", se obtiene de la siguiente manera:

- Determinar la cantidad de recursos por Servicio.
- Establecer el "Tipo de Perfil", para la atención correspondiente.
- Indicar el "Factor" de ajuste acorde al tipo de Perfil.
- Determinar el esfuerzo del recurso, mediante el cálculo de días hábiles, del bimestre, en que estará asignado el recurso humano, multiplicándolo por 8 horas máximo por día.
- Sumar los esfuerzos de los recursos.

**Ejemplo ilustrativo**

Cantidad de Recursos	Tipo de Perfil	Factor de Ajuste	Esfuerzo (Días * Horas)	Costo Fijo Mensual (CFM)
5	Consultor Mesa de Servicio	.75	5 * 41 días * 8 horas = 1,640	1,230
1	Consultor de Soporte a Proyectos	1.25	1 * 41 días * 8 horas = 328	410
				1,640

CFM = 1,640 \* Tipo de Unidad

**Consideraciones:**

Los tipos de perfiles y factores a usar, son proporcionados durante las mesas de trabajo

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



- El promedio del factor, de la suma del factor empleado para cada uno de los recursos, no puede ser superior a 1.25.
- Los candidatos para ser parte de los servicios, serán evaluados previamente por el Instituto antes de su incorporación.
- La asignación de actividades será realizada por el Gobierno del Contrato.
- La asignación de profesionales, se revisa y evalúa de manera bimestral para considerar su incorporación para el siguiente periodo.
- Para unidades cotizadas por día, no se requiere multiplicar por 8 horas.
- El tipo de unidad corresponde al tipo de Servicio que el licitante adjudicado atenderá.
- Los equipos de trabajo deberán cumplir con las políticas, reglas de operación, procesos compartidos, estándares, SLA's y OLA's definidos para atender los Servicios.
- La utilización de este servicio, requiere una autorización específica y extraordinaria por parte del Gobierno del contrato, el Licitante Adjudicado deberá proponer al Instituto mecanismos para su mínima utilización.

### 7.2.3 Unidades de Análisis y Diseño (UDA)

La base de cálculo para las Unidades de Análisis y Diseño (UDA) es el esfuerzo equivalente a una hora-hombre. El licitante adjudicado deberá considerar un costo unitario que contemple una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del licitante adjudicado dentro del alcance de este documento, deberán estar contempladas.

### 7.2.4 Unidades de desarrollo (UD-x)

La base de cálculo para las unidades de desarrollo (UD-x) es el esfuerzo equivalente a una hora-hombre. El licitante adjudicado deberá considerar un costo unitario que contemple una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del licitante adjudicado dentro del alcance de este documento, deberán estar contempladas.

### 7.2.5 Unidades de pruebas y liberación (UPL)

La base de cálculo para las unidades de pruebas y liberación (UPL) es el esfuerzo equivalente a una hora-hombre. El licitante adjudicado deberá considerar un costo unitario que contemple una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del licitante adjudicado dentro del alcance de este documento, deberán estar contempladas.

**Dice:**

## 8. Mediciones y niveles de servicio.

El Licitante Adjudicado, deberá considerar lo detallado en el Apéndice F. Métricas, en el Apéndice B Penalidades y deductivas, así como lo descrito en este apartado.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



Las deducciones y penas contractuales sobre los acuerdos de niveles de servicio (SLA's) se encuentran detalladas en Apéndice B Penalidades y Deductivas, los OLA's serán determinados por el Licitante Adjudicado durante las mesas de trabajo, el seguimiento y cálculo de deducciones y penas contractuales se realiza por medio de la mesa de medición y análisis para su entrega en los reportes de cumplimiento al Gobierno del Contrato del servicio.

**8.2 Continuidad de los Niveles de Servicio**

El Licitante Adjudicado deberá asumir que los SLA's, evolucionan conforme a la madurez de los procesos relacionados con el desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicaciones, por lo que es factible alcanzar nuevos niveles en los servicios.

Bajo esta premisa, los SLA's aplicables a los servicios que entrega el Licitante Adjudicado podrán ser ajustados al alza, con base en el cumplimiento de los mismos a lo largo del Contrato.

**8.3 Descripción de Niveles de Servicio**

A continuación, se describen los SLA's requeridos por el Instituto, los cuales han sido definidos en función a las prácticas de la industria y considerando los requisitos y necesidades del Instituto y sus grupos de usuarios. Una vez concluida la fase 3 Estabilización del Servicio, el Licitante Adjudicado debe alcanzar o exceder SLA's solicitados.

Todas las mediciones que se hagan para el cálculo de SLA's descritos en este documento, son considerados desde la perspectiva de los usuarios finales de la aplicación.

El Licitante Adjudicado podrá generar métricas adicionales que junto con las anteriores servirán para validar y asegurar la consistencia en la calidad del servicio proporcionado al negocio; estas métricas pretenden también asegurar la imparcialidad, efectividad y consistencia del proceso y la total de recolección y reporte de métricas.

El Licitante Adjudicado debe solicitar la aprobación del Instituto de los mecanismos de medición de los diferentes SLA's antes de su implantación, estableciendo claramente los elementos involucrados en el aprovisionamiento del servicio, los mecanismos de medición, el método de tratamiento de la información generada para su consolidación, la generación de reportes, estadísticas y documentación que debe ser entregada, intervalos de medición y la forma como se hacen disponibles los resultados al Instituto.

El Licitante Adjudicado proporciona al Instituto las herramientas necesarias como parte de su servicio, las cuales estarán integradas a los Precios Unitarios del Catálogo de Servicios, así como, la interfaz de usuario correspondiente para tener acceso a la información que soporta el SLA ofrecido, para todos los servicios prestados, teniendo posibilidad de contar con indicadores globales y consolidados dependiendo del tipo de métrica y también de observar el detalle que compone a estos indicadores.

Nivel de Servicio	Descripción	Tipo de Métrica	Aplica Sanción	Meta Cumplimiento	% de Reducción	Periodicidad
Uso de una Herramientas	Para cada Requerimiento de	Calidad	Mantenimientos	La meta es 100% de cumplimiento en la	5 %	Mensual

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page.



<p>para Estimación de Costo y Tiempos</p>	<p>Servicio, aplicar una técnica de estimación de costo y tiempo, generando archivo fuente, así como, documento con la evidencia del uso de la herramienta de estimación para costo y tiempos y premisas técnicas, debidamente llenado con los requisitos de calidad e información solicitados.</p>		<p><b>Menores</b></p> <p>Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el Nivel.</p> <p><b>Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos.</b> Facturación al Cierre de Servicio <b>Resto de los Servicios</b></p> <p>Sobre la Facturación total del Servicio solicitado.</p>	<p>Evidencia del Uso de una herramienta de Estimación de Costo y Tiempo, por Servicio de Negocio.</p> <p>Para Mayores y Nuevos desarrollos aplica por Evento.</p>		
---	---	--	--	---	--	--

<p>Requisitos de Servicio</p>	<p>Entrega de la propuesta del Requerimiento de Servicio dentro del tiempo establecido para cada tipo:</p> <p>Mantenimientos Menores (Servicios hasta 400 horas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menores 50 horas, 1 día</li> <li>Entre 51 100 horas, 2 días</li> <li>Mayores 100 horas, 3 días</li> </ul> <p>Mantenimiento Mayor (Servicios mayores a 400 horas) y Nuevo Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta 5 días</li> </ul>	<p>Tiempo</p>	<p><b>Mantenimientos Menores</b></p> <p>Facturación Mensual del o los Servicio de Negocio que no cumplan con el nivel.</p> <p><b>Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos</b> Facturación al Cierre de Servicio</p> <p><b>Resto de los Servicios</b></p> <p>Sobre la facturación total del Servicio solicitado.</p>	<p>La meta es cumplimiento del 95% de las propuestas de servicio entregadas en tiempo, por Servicio de Negocio.</p> <p>Para Mayores y Nuevos Desarrollos aplica por evento.</p>	<p>5%</p>	<p>Mensual</p>
<p>Cumplimiento en Requisitos Funcionales</p>	<p>Se genera una lista con máximo 5 requisitos Funcionales a cumplir, a la conclusión del Mantenimiento. A estos 5 puntos se les da un porcentaje.</p> <p>Al final esta lista es calificada por el responsable del Servicio de Negocio.</p> <p>La escala a cumplir es</p>	<p>Calidad</p>	<p><b>Mantenimientos Menores</b></p> <p>Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el nivel.</p> <p><b>Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos.</b> Facturación al Cierre de Servicio</p>	<p>La meta es 95% de las encuestas arriba de 4.5 puntos en escala de 5, para Mantenimientos Menores. Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos, aplica por Servicio.</p>	<p>5%</p>	<p>Mensual</p>



	la siguiente:  • 4.5 o más en una escala de 5.0 puntos.		Resto de los Servicios  Sobre la Facturación total del servicio solicitado.			
Manejo de Incidentes	<p><b>Tiempo de Atención.</b></p> <p>Tiempo en que recibe la Mesa de Servicio Cliente el incidente y lo pone en Atención del Equipo de Trabajo.</p> <p>Severidad 0 con un tiempo de atención menor a 15 min.</p> <p>Severidad 1 con un tiempo de atención menor a 2 horas</p> <p>Severidad 2 con un tiempo de atención menor a 4 horas</p> <p>Severidad 3 con un tiempo de atención menor a 8 horas</p> <p>Severidad 4 con un tiempo conforme al Plan de Trabajo.</p> <p><b>Tiempo de Solución.</b></p> <p>Tiempo en que es resuelto el incidente, hasta su cierre.</p> <p>Severidad 0 con un tiempo de solución menor a 2 horas</p> <p>Severidad 1 con un tiempo de solución menor a 4 horas</p> <p>Severidad 2 con un tiempo de solución menor a 24 horas</p> <p>Severidad 3 con un tiempo de solución menor a 48 horas.</p> <p>Severidad 4 con un tiempo de solución conforme al Plan de Trabajo</p>	Tiempo	<p><b>Continuidad Operativa</b></p> <p>Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el nivel.</p>	95 % Cumplimiento por Servicio de Negocio.	<p>Severidad 0 Deducción del 15%.</p> <p>Severidad 1 Deducción del 10%.</p> <p>Severidad 2 Deducción del 5%.</p> <p>Severidad 3 Deducción del 5%.</p> <p>Severidad 4 Deducción del 5%.</p> <p>Severidad 0 Deducción del 15%.</p> <p>Severidad 1 Deducción del 10%.</p> <p>Severidad 2 Deducción del 5%.</p> <p>Severidad 3 Deducción del 5%.</p> <p>Severidad 4 Deducción del 5%.</p>	Mensual

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*



<p><b>Retraso en Entregables</b></p>	<p>Cumplir con las fechas pactadas de entrega de Artefactos durante la vida del Servicio, estas fechas son las establecidas y firmadas en la Carta de Aceptación de la Propuesta.</p>	<p>Tiempo</p>	<p><b>Mantenimientos Menores</b></p> <p>Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el nivel.</p> <p><b>Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos.</b></p> <p>Facturación al Cierre de Servicio</p> <p><b>Resto de los Servicios</b></p> <p>Sobre la Facturación total del servicio solicitado</p>	<p>0 días de retraso</p>	<p>1 a 3 días Pena Contractual del 2%</p> <p>4 a 6 días Pena Contractual del 3%</p> <p>7 a 10 días Pena Contractual del 5%</p> <p>Más de 10 días, +1% por día de retraso Hasta cumplir 35 días naturales de retraso.</p>	<p>Mensual</p>
--------------------------------------	---	---------------	--	--------------------------	--	----------------

<p><b>Calidad de Productos Terminados</b></p>	<p>Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad y con base a los defectos detectados, se aplicarán las siguientes Deducciones:</p>	<p>Calidad</p>	<p><b>Mantenimientos Menores</b></p> <p>Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el nivel.</p> <p><b>Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos.</b></p> <p>Facturación al Cierre de Servicio</p> <p><b>Resto de los Servicios</b></p> <p>Sobre la Facturación total del servicio solicitado</p>	<p>0 días de retraso</p>	<p>1 a 5 defectos y/o rechazos sin deducciones</p> <p>6 a 10 defectos y/o rechazos deducciones del 2%</p> <p>Más de 10 defectos y/o rechazos + 1% por defecto/rechazo</p>	<p>Mensual</p>
---	--	----------------	--	--------------------------	---	----------------

<p><b>Defectos Fugados al Ambiente Productivo</b></p>	<p>Mide la cantidad de errores que no fueron detectados en las fases previas a la liberación del aplicativo y que son imputables al Licitante Adjudicado.</p>	<p>Calidad</p>	<p><b>Mantenimientos Menores</b></p> <p>Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el nivel.</p> <p><b>Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos.</b></p>	<p>0% de defectos fugados</p>	<p>1% por incidente</p>	<p>Mensual</p>
---	---	----------------	--	-------------------------------	-------------------------	----------------



			<b>Facturación al Cierre de Servicio</b>			
<b>Calidad de Código</b>	<p>Determinar si la Calidad de Código desarrollado por los Centros de Desarrollo de Software cumple con las Métricas y/o Reglas establecidas por el Instituto desde las siguientes 6 perspectivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño</li> <li>Complejidad del Código</li> <li>Estándares de codificación</li> <li>Documentación (comentarios)</li> <li>Errores y errores potenciales</li> <li>Duplicaciones</li> </ul>	<b>Calidad</b>	<p><b>Nuevos Desarrollos y Mantenimientos Mayores</b></p> <p>Facturación al Cierre</p>	<b>Calidad de Código &gt;= 90%</b>	<p>5 % sobre la facturación al cierre del Requerimiento de Servicio</p>	<b>Mensual</b>

<b>Eficiencia Presupuestal</b>	<p>Mide el número de Solicitudes de Servicios y el promedio anual del Costo Fijo Mensual (CFM) en los últimos 6 meses.</p> <p>Debe de existir una reducción del 5% del promedio anual del CFM del Servicio de Continuidad Operativa.</p>	<b>Eficiencia</b>	<b>Facturación Mensual</b>	<b>-5%</b>	<p>5% sobre facturación mensual de Continuidad Operativa</p>	<b>Anual</b>
--------------------------------	--	-------------------	----------------------------	------------	--	--------------

Nombre del Servicio	Niveles de Servicio (SLA's)										
	Uso de una Herramienta para Estimación de Costo y Tiempos	Requisitos de Servicio	Retraso en Entregables	Cumplimiento en Requisitos Funcionales	Calidad de Productos Terminados	Defectos Fugados al Ambiente Productivo	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	Calidad de Código	Eficiencia Presupuestal	Nivel SEI - CMMI
Servicio de Soporte de Aplicaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
Servicio de Diseño y Desarrollo de software	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓



Servicio de Documentación Aplicativa	✓	✓	✓	✓	✓						
Servicio de Pruebas y Liberación	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	
Servicio de Definición de Requisitos	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	

**Relación de Niveles de Servicio y Servicios del Contrato.**

**Debe decir:**

**8. Mediciones y niveles de servicio.**

El licitante adjudicado, deberá considerar lo detallado en el Apéndice F. Métricas, en el Apéndice B Penalidades y deductivas, así como lo descrito en este apartado.

Las deducciones y penas contractuales sobre los acuerdos de niveles de servicio (SLA's) se encuentran detalladas en Apéndice B-Penalidades y Deductivas, los OLA's serán determinados por el Licitante Adjudicado durante las mesas de trabajo, el seguimiento y cálculo de deducciones y penas contractuales se realiza por medio de la mesa de medición y análisis para su entrega en los reportes de cumplimiento al Gobierno del Contrato del servicio.

**8.1 Continuidad de los Niveles de Servicio**

El Licitante Adjudicado deberá asumir que los SLA's, evolucionan conforme a la madurez de los procesos relacionados con el desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicaciones, por lo que es factible alcanzar nuevos niveles en los servicios.

Bajo esta premisa, los SLA's aplicables a los servicios que entrega el Licitante Adjudicado podrán ser ajustados a la alza, con base en el cumplimiento de los mismos a lo largo del contrato.

**8.2 Descripción de Niveles de Servicio**

A continuación se describen los SLA's requeridos por el Instituto, los cuales han sido definidos en función a las prácticas de la industria y considerando los requisitos y necesidades del Instituto y sus grupos de usuarios. Una vez concluida la fase 3 Estabilización del Servicio, el Licitante Adjudicado debe alcanzar o exceder SLA's solicitados.

Todas las mediciones que se hagan para el cálculo de SLA's descritos en este documento, son considerados desde la perspectiva de los usuarios finales de la aplicación.

El Licitante Adjudicado podrá generar métricas adicionales que junto con las anteriores servirán para validar y asegurar la consistencia en la calidad del servicio proporcionado al negocio; estas métricas pretenden también asegurar la imparcialidad, efectividad y consistencia del proceso y la total de recolección y reporte de métricas.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

ANEXOS  
EMISION DE CONTRATOS

*[Handwritten signature]*



El Licitante Adjudicado debe solicitar la aprobación del Instituto de los mecanismos de medición de los diferentes SLA's antes de su implantación, estableciendo claramente los elementos involucrados en el aprovisionamiento del servicio, los mecanismos de medición, el método de tratamiento de la información generada para su consolidación, la generación de reportes, estadísticas y documentación que debe ser entregada, intervalos de medición y la forma como se hacen disponibles los resultados al Instituto.

El Licitante Adjudicado proporciona al Instituto las herramientas necesarias como parte de su servicio, las cuales estarán integradas a los Precios Unitarios del Catálogo de Servicios, así como, la interfaz de usuario correspondiente para tener acceso a la información que soporta el SLA ofrecido, para todos los servicios prestados, teniendo posibilidad de contar con indicadores globales y consolidados dependiendo del tipo de métrica y también de observar el detalle que compone a estos indicadores.

Nivel de Servicio	Descripción	Tipo de Métrica	Aplica Sanción	Meta Cumplimiento	% de Deducción	Periodicidad
<b>Uso de una Herramientas para Estimación de Costo y Tiempos</b>	Para cada Requerimiento de Servicio, aplicar una técnica de estimación de costo y tiempo, generando archivo fuente, así como, documento con la evidencia del uso de la herramienta de estimación para costo y tiempos y premisas técnicas, debidamente llenado con los requisitos de calidad e información solicitados.	Calidad	Mantenimientos Menores Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el Nivel.  Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos. Facturación al Cierre de Servicio Resto de los Servicios  Sobre la Facturación total del Servicio solicitado.	La meta es 100% de cumplimiento en la Evidencia del Uso de una herramienta de Estimación de Costo y Tiempo, por Servicio de Negocio.  Para Mayores y Nuevos desarrollos aplica por Evento.	5%	Mensual
<b>Requisitos de Servicio</b>	Entrega de la propuesta del Requerimiento de Servicio dentro del tiempo establecido para cada tipo:  Mantenimientos Menores (Servicios hasta 400 horas).  <ul style="list-style-type: none"> <li>Menores a 50 horas, 1 día</li> <li>Entre 51 a 100 horas, 2 días</li> <li>Mayores a 100 horas, 3 días</li> </ul>	Tiempo	Mantenimientos Menores Facturación Mensual del o los Servicio de Negocio que no cumplan con el nivel.  Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos Facturación al Cierre de Servicio	La meta es cumplimiento del 95% de las propuestas de servicio entregadas en tiempo, por Servicio de Negocio.  Para Mayores y Nuevos Desarrollos aplica por evento.	5%	Mensual

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



	<p><b>Mantenimiento Mayor (Servicios mayores a 400 horas) y Nuevo Desarrollo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta 5 días</li> </ul>		<p><b>Resto de los Servicios</b></p> <p>Sobre la facturación total del Servicio solicitado.</p>			
<p><b>Cumplimiento en Requisitos Funcionales</b></p>	<p>Se genera una lista con máximo 5 requisitos Funcionales a cumplir, a la conclusión del Mantenimiento. A estos 5 puntos se les da un porcentaje.</p> <p>Al final esta lista es calificada por el responsable del Servicio de Negocio.</p> <p>La escala a cumplir es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.5 o más en una escala de 5.0 puntos.</li> </ul>	<p><b>Calidad</b></p>	<p><b>Mantenimientos Menores Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el nivel.</b></p> <p><b>Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos. Facturación al Cierre de Servicio</b></p> <p><b>Resto de los Servicios Sobre la Facturación total del servicio solicitado.</b></p>	<p>La meta es 95% de las encuestas arriba de 4.5 puntos en escala de 5, para Mantenimientos Menores. Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos, aplica por Servicio.</p>	<p>5%</p>	<p>Mensual</p>
<p><b>Manejo de Incidentes</b></p>	<p><b>Tiempo de Atención.</b></p> <p>Tiempo en que recibe la Mesa de Servicio Cliente el incidente y lo pone en Atención del Equipo de Trabajo.</p> <p>Severidad 0 con un tiempo de atención menor a 15 min.</p> <p>Severidad 1 con un tiempo de atención menor a 2 horas</p> <p>Severidad 2 con un tiempo de atención menor a 4 horas</p> <p>Severidad 3 con un tiempo de atención menor a 8 horas</p> <p>Severidad 4 con un tiempo conforme al Plan de Trabajo.</p> <p><b>Tiempo de Solución.</b></p> <p>Tiempo en que es resuelto el incidente, hasta su cierre.</p> <p>Severidad 0 con un tiempo de</p>	<p><b>Tiempo</b></p>	<p><b>Continuidad Operativa</b></p> <p><b>Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el nivel.</b></p>	<p>95 % Cumplimiento por Servicio de Negocio.</p>	<p>Severidad 0 Deducción del 15%.</p> <p>Severidad 1 Deducción del 10%.</p> <p>Severidad 2 Deducción del 5%.</p> <p>Severidad 3 Deducción del 5%.</p> <p>Severidad 4 Deducción del 5%.</p> <p>Severidad 0 Deducción del 15%.</p> <p>Severidad 1 Deducción del 10%.</p> <p>Severidad 2 Deducción del</p>	<p>Mensual</p>

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



	<p><i>solución menor a 2 horas</i></p> <p><b>Severidad 1 con un tiempo de solución menor a 4 horas</b></p> <p><b>Severidad 2 con un tiempo de solución menor a 24 horas</b></p> <p><b>Severidad 3 con un tiempo de solución menor a 48 horas.</b></p> <p><b>Severidad 4 con un tiempo de solución conforme al Plan de Trabajo</b></p>				<p>5%.</p> <p><b>Severidad 3 Deducción del 5%.</b></p> <p><b>Severidad 4 Deducción del 5%.</b></p>	
<b>Retraso en Entregables</b>	<p><b>Cumplir con las fechas pactadas de entrega de Artefactos durante la vida del Servicio, estas fechas son las establecidas y firmadas en la Carta de Aceptación de la Propuesta.</b></p>	<b>Tiempo.</b>	<p><b>Mantenimientos Menores</b></p> <p><b>Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el nivel.</b></p> <p><b>Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos. Facturación al Cierre de Servicio</b></p> <p><b>Resto de los Servicios</b></p> <p><b>Sobre la Facturación total del servicio solicitado</b></p>	<b>0 días de retraso</b>	<p><b>1 a 3 días Pena Contractual del 2%</b></p> <p><b>4 a 6 días Pena Contractual del 3%</b></p> <p><b>7 a 10 días Pena Contractual del 5%</b></p> <p><b>Más de 10 días, +1% por día de retraso Hasta cumplir 35 días naturales de retraso.</b></p>	<b>Mensual</b>
<b>Calidad de Productos Terminados</b>	<p><b>Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad y con base a los defectos detectados, se aplicarán las siguientes Deducciones:</b></p>	<b>Calidad</b>	<p><b>Mantenimientos Menores Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el nivel.</b></p> <p><b>Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos. Facturación al Cierre de Servicio</b></p> <p><b>Resto de los Servicios</b></p> <p><b>Sobre la Facturación</b></p>	<b>Menor o igual a 5 defectos y/o rechazos</b>	<p><b>1 a 5 defectos y/o rechazos sin deducciones</b></p> <p><b>6 a 10 defectos y/o rechazos deducciones del 2%</b></p> <p><b>Más de 10 defectos y/o rechazos + 1% por defecto/rechazo</b></p>	<b>Mensual</b>



			<i>total del servicio solicitado</i>			
<b>Defectos Fugados al Ambiente Productivo</b>	<i>Mide la cantidad de errores que no fueron detectados en las fases previas a la liberación del aplicativo y que son imputables al Licitante Adjudicado.</i>	Calidad	<i>Mantenimientos Menores Facturación Mensual del o los Servicios de Negocio que no cumplan con el nivel.  Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos. Facturación al Cierre de Servicio</i>	0% de defectos fugados	1% por incidente	Mensual
<b>Calidad de Código</b>	<i>Determinar si la Calidad de Código desarrollado por el licitante adjudicado cumple con las Métricas y/o Reglas establecidas por el Instituto desde las siguientes 6 perspectivas:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño</li><li>• Complejidad del Código</li><li>• Estándares de codificación</li><li>• Documentación (comentarios)</li><li>• Errores y errores potenciales</li><li>• Duplicaciones</li></ul>	Calidad	<i>Nuevos Desarrollos y Mantenimientos Mayores Facturación al Cierre</i>	Calidad de Código >= 90%	5% sobre la facturación al cierre del Requerimiento de Servicio	Mensual
<b>Eficiencia Presupuesta</b>	<i>Mide el número de Solicitudes de Servicios y el promedio del CFM medido desde el inicio del contrato hasta el 30 de noviembre de 2017.  Debe de existir una reducción del 5% del promedio del CFM medido desde el inicio del contrato hasta el 30 de noviembre de 2017, del Servicio de Continuidad Operativa.</i>	Eficiencia	<i>Facturación Mensual</i>	-5%	5% sobre facturación mensual de Continuidad Operativa	Al finalizar el mes de noviembre de 2017
<b>Nivel SEI - CMMI</b>	<i>A más tardar al finalizar el contrato el Proveedor debe presentar la evaluación exitosa a sus procesos internos en el modelo de referencia citado</i>	Calidad.	<i>Única vez a más tardar al finalizar el contrato</i>	<i>Evaluación exitosa a sus procesos internos donde indique que alcanzó el Nivel 3 de Madurez en la Representación Escalonada del Modelo CMMI en la versión vigente para la constelación de desarrollo</i>	2% sobre el Costo Total del Contrato	A más tardar al finalizar el contrato



Servicio de Soporte de Aplicaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
Servicio de Diseño y Desarrollo de software	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	
Servicio de Documentación Aplicativa	✓	✓	✓		✓							
Servicio de Pruebas y Liberación	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	
Servicio de Definición de Requisitos	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	

Relación de Niveles de Servicio y Servicios del contrato.

**Apéndice A**  
**Relación de Aplicaciones**

**Dice:**

**VER ANEXO "APÉNDICE A"**

**Debe decir:**

No	Coordinación	Coordinación Técnica	División	Siglas	Nombre del Aplicativo	Tecnología	Cobertura	Criticidad
1	CIT	CTACVA	DACVASA	COLABORACIÓN	Sitios de Colaboración en SharePoint	Multiplataforma	5x12	Media
2	CIT	CTACVA	DACVASA	TFS	Team Foundations Server	Legado	5x12	Media
3	CIT	CTCDI	DAIA	BI_ESSBASE	Cubos de Información BI_ESSBASE	Multiplataforma	5x8	Media
4	CIT	CTCDI	DAIA	COMPRAS	Portal de Compras	Multiplataforma	5x12	Media
5	CIT	CTCDI	DAIA	Comunidades Virtuales	Comunidades Virtuales	Multiplataforma	5x12	Baja
6	CIT	CTCDI	DAIA	Datos Abiertos	Datos Abiertos	Multiplataforma	5x8	Media
7	CIT	CTCDI	DAIA	DM_AFILIACIÓN	DataMart de Afiliación	Multiplataforma	5x12	Alta
8	CIT	CTCDI	DAIA	DM_COBRANZA	DataMart de Cobranza	Multiplataforma	5x12	Alta
9	CIT	CTCDI	DAIA	DM_Pensiones	DataMart Pensiones	Multiplataforma	5x12	Alta

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



No	Coordinación	Coordinación Técnica	División	Siglas	Nombre del Aplicativo	Tecnología	Cobertura	Criticidad
10	CIT	CTCDI	DAIA	DM_SIAIS	DataMart SIAIS	Multiplataforma	5X12	Alta
11	CIT	CTCDI	DAIA	DM_Subsidios	DataMart Subsidios	Multiplataforma	5X12	Alta
12	CIT	CTCDI	DAIA	Intranet	Intranet	Multiplataforma	5x12	Baja
13	CIT	CTCDI	DAIA	Proyecto de Información IMSS-SAT	Proyecto de Información IMSS-SAT	Legado	5X8	Baja
14	CIT	CTCDI	DAIA	Receta Médica Influenza	Receta Médica Influenza	Legado	5X8	Baja
15	CIT	CTCDI	DAIA	Sitio Web Institucional (Portal Inst)	Portal Corporativo	Legado	7X24	Crítica
16	CIT	DAT	DAT	AutoPac	Proveedor Autorizado de Certificación IMSS	Multiplataforma	7x24	Crítica
17	CIT	DAT	DAT	CHFECyN	Componente Habilitador de Firma Electrónica, Criptografía y Notaría	Multiplataforma	7x24	Crítica
18	CIT	DAT	DAT	SIEID	Servicio de Identidad Electrónica IMSS Digital	Multiplataforma	7x24	Crítica
19	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Acceder Unificado	Acceder Unificado	Legado	7X24	Crítica
20	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Actualización Dato CURP	Actualización Dato CURP	Legado	5x8	Medio
21	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Alta Patronal Persona Física por CURP	Alta Patronal Persona Física por CURP	Legado	5x8	Medio
22	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Alta Patronal Presencial	Alta Patronal Persona Física	Legado	5x8	Medio
23	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	ALTAPM IMSS Digital	Alta Patronal Persona Moral No Presencial	Legado	5x8	Medio
24	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	ALTAPPF IMSS Digital	Alta Patronal Persona Física No Presencial	Legado	5x8	Medio
25	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	AsigNSS	Asignación y Localización de NSS	Multiplataforma	5x8	Medio
26	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	CANASE	Catálogo Nacional de Asegurados	Multiplataforma	5x8	Medio
27	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Carta Opinión Artículo 32-D	Generación de Carta de No Adeudo de Acuerdo al Código Fiscal de la Federación	Legado	7x24	Alta
28	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	CERTIFICACIÓN	Certificación Derechos a Pensiones, Subsidios, Ayuda de Gastos de Funeral y Ayuda de Gastos de Matrimonio	Multiplataforma	5x8	Baja
29	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	CERTIFICADOS IMSS	Certificados IMSS	Legado	5x12	Alta
30	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	CFDI	Comprobante Fiscal Digital a Través de Internet	Multiplataforma	5X12	Medio
31	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	CMAA	Control de Movimientos Afiliatorios de Auditoría a Patronos	Multiplataforma	5X8	Baja
32	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	COMAF	Consulta de Movimientos Afiliatorios	Legado	5x12	Medio
33	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	CONSULTA DE ADEUDO	Consulta de Adeudo por Motivo de Cobro	Multiplataforma	7x24	Crítica
34	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	CVRO	Continuación Voluntaria al Régimen Obligatorio	Multiplataforma	5x8	Medio
35	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	DAPSUA	Declaración Anual Patronal vía SUA	Multiplataforma	7x24	Crítica
36	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	EBA	Emisión Bimestral Anticipada	Multiplataforma	5x8	Baja
37	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	ECO	Emisiones de Créditos Fiscales a Patronos Omisos	Multiplataforma	5x8	Baja
38	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	EMA	Emisión Mensual Anticipada	Multiplataforma	5x8	Baja
39	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	ESE	Emisión Seguros Especiales	Multiplataforma	5x8	Baja
40	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	GCDC	Guarda y Consulta en Disco Compacto	Legado	5x8	Baja
41	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	GEFIDE	Generación de Fichas de Depósito	Legado	5x8	Baja
42	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	GESREM	Sistema de Gestión de Remates	Legado	5x8	Medio
43	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Gestión de medios de contacto	Gestión de medios de contacto	Legado	5x8	Medio
44	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Gestión de representantes legales	Gestión de representantes legales	Legado	5x8	Medio
45	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	HLDA	Consulta de Semanas Cotizadas	Legado	7x24	Alta

DIVISION DE CONTRATOS

Handwritten signatures and marks at the bottom of the page, including a large signature on the right and various initials and scribbles on the left and bottom.



No	Coordinación	Coordinación Técnica	División	Siglas	Nombre del Aplicativo	Tecnología	Cobertura	Criticidad
46	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	IDSE	IMSS Desde su Empresa	Multiplataforma	5x8	Media
47	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	IMSS CONVENIOS	Sistema para Control de Convenios entre IMSS-Patrón	Multiplataforma	5x8	Baja
48	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	ISSF	Inscripción al Seguro de Salud para la Familia	Legado	5x8	Media
49	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	IVRO	Incorporación Voluntaria al Régimen Obligatorio	Legado	5x8	Media
50	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	MAC II IMSS Digital	MAC II IMSS Digital	Legado	5x8	Baja
51	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	MAC Presencial	MAC Presencial	Legado	5x12	Media
52	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Modificación Patronal de Cambio de Domicilio de Centro de Trabajo	Modificación Patronal de Cambio de Domicilio de Centro de Trabajo	Legado	5x8	Media
53	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Modificación Patronal en el SRT	Modificación Patronal en el SRT	Legado	5x8	Media
54	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	NASEG 53	Eliminación de Registro por Homonimia	Legado	5x8	Baja
55	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	PDII	Portabilidad de Derechos IMSS-ISSSTE	Legado	5x8	Baja
56	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	PÉC A43	Programa Especial de Corrección Artículo 43	Legado	5x8	Baja
57	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Recaudación PROCESAR	Registro y Control de Pagos e Ingresos de Empleados	Multiplataforma	5x8	Media
58	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Registro al Beneficio RISS (Internet)	Registro al Beneficio RISS	Legado	5x8	Media
59	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	REPCED	Reposición de Cédulas	Legado	5x12	Alta
60	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	RISS (IMSS_ValdarCotizaNSS)	Régimen de Incorporación a la Seguridad Social (Registro de Beneficio)	Multiplataforma	5x12	Alta
61	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	RODEPC WEB	Captura de Movimientos Afiliatorios a Través de Ventanilla	Legado	5x12	Baja
62	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SAIIA	Sistema de Acopio Interactivo de Información Afiliatoria	Multiplataforma	5x8	Baja
63	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SCAC	Sistema de Consulta y Actualización de Casuística	Multiplataforma	7x24	Alta
64	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SCERT	Sistema de Clasificación de Empresas Riesgo de Trabajo	Multiplataforma	5x8	Baja
65	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SFG	Sistema de Fianzas y Garantías	Multiplataforma	5x8	Baja
66	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SICOFI	Sistema de Cobranza Fiscal	Multiplataforma	5x8	Baja
67	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SIDECO	Sistema de Devolución de Pagos	Multiplataforma	5x8	Baja
68	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SIME	Sistema de Incorporación de Mexicanos en el Extranjero	Legado	5x8	Baja
69	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SINDO APM	Sistema Integral de Derechos y Obligaciones para Asegurados, Patrones y Municipios	Multiplataforma	5x8	Baja
70	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SIPARE	Sistema de Pago Referenciado	Multiplataforma	5x12	Alta
71	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SIPRESS	Sistema de Prestadores de Servicios	Legado	5x8	Baja
72	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SIRMATEC	Sistema de Registro de Movimientos Afiliatorios para Trabajadores Eventuales del Campo	Legado	5x8	Baja
73	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SISCAN	Sistema de Cañeros	Multiplataforma	5x8	Baja
74	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SISCOB COP y RCV	Registro y Control de los Pagos Patronales y Otros Ingresos	Multiplataforma	5x8	Media
75	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SIVEPA	Sistema de Verificación de Pagos	Multiplataforma	5x8	Baja
76	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SUA	Sistema Único de Autodeterminación	Legado	5x8	Baja
77	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	SUE	Sistema Único de Emisiones	Multiplataforma	5x8	Baja
78	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	TRABAJADORES	Sistema de Trabajadores (Pre-Alta Institucional)	Legado	5x12	Alta
79	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	VISOR	Visor de Solicitudes de IMSS Digital	Legado	5x8	Media
80	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	Web Service para RISS	WS Servicio para RISS	Multiplataforma	7x24	Critica
81	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	WS Historia Laboral	WS Historia Laboral	Legado	5x8	Media

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



No	Coordinación	Coordinación Técnica	División	Siglas	Nombre del Aplicativo	Tecnología	Cobertura	Criticidad
82	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	WS IVRO, CVRO y Seguro para la Familia	WS IVRO, CVRO y Seguro para la Familia	Legado	5x8	Media
83	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	WSApp Móvil	Web App Móvil	Legado	5x8	Media
84	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	WSinactividad	Web Service de Certificación de Inactividad para el Pago de Parcialidades	Multiplataforma	7X24	Crítica
85	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	WSREINTEGRO	Reintegro de Semanas de Cotización	Multiplataforma	7X24	Crítica
86	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	WSRetiro por Desempleo	Web Service de Certificación del Derecho al Retiro por Desempleo	Multiplataforma	7X24	Crítica
87	CSDISS	CTSDIIR	DSDIR	WSVigencia	Web Vigencia	Legado	5x8	Media
88	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	ADMIN	ADMIN SSO	Multiplataforma	5x8	Baja
89	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	ADMIN SSO	Almacenes de Datos de Operación / Web Service de ADO IMSS Digital - Genéricos	Multiplataforma	5x12	Media
90	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	ADO IMSS Digital	Consulta del Dictamen	Multiplataforma	5x12	Media
91	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	BDTU	Cédula de Riesgo e Información Integral del Patrón	Multiplataforma	7X24	Crítica
92	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	CONSULTA DICTAMEN	Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia	Multiplataforma	5X12	Media
93	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	CRIIP	Sistema de Corrección en Línea	Multiplataforma	5x12	Media
94	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	IETC-CPA	Administración de Usuarios	Multiplataforma	5x8	Baja
95	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	INVENTARIO	Identificación Electrónica de Tecnología Criptográfica para Contadores Públicos Autorizados	Multiplataforma	5x8	Baja
96	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	MORAI	Inventario de Créditos (FLUJO DE SISCOB)	Multiplataforma	5x8	Baja
97	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	NEE	Módulo de Recepción y Atención Inmediato	Multiplataforma	5x8	Alta
98	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	SATIC	Notificaciones por Esirados Electrónicos	Multiplataforma	7x24	Alta
99	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	SICGC	Sistema Nacional de Dictamen	Multiplataforma	5x12	Alta
100	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	SINADI	Sistema Único de Dictamen por Internet	Multiplataforma	5x8	Baja
101	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	SISCONET	Base de Datos Transaccional Única	Multiplataforma	5x12	Media
102	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	SUDINET	Sistema de Afiliación de los Trabajadores de la Industria de la Construcción	Multiplataforma	5x8	Baja
103	CSDISS	CTSDIIR	DSIIR	Web Service para pagos CFDI	Web Service para pagos CFDI	Multiplataforma	7x24	Crítica
104	CSDISA	CTSDIS	DSDICDS	CIRC	Censo de Insuficiencia Renal Crónica	Legado	5X12	Media
105	CSDISA	CTSDIS	DSDICDS	DEVENGO	DEVENGO	Legado	5X8	Baja
106	CSDISA	CTSDIS	DSDICDS	SIMF	Sistema de Información de Medicina Familiar	Legado	7X24	Alta
107	CSDISA	CTSDIS	DSDICDS	CSI	Control de Servicios Integrales	Legado	5X12	Media
108	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	CMT	Cita Médica Telefónica	Legado	7x24	Alta
109	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	CPCD	Censo de Pacientes Crónico Degenerativos	Legado	5x8	Baja
110	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	CVOED	Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres	Multiplataforma	7X24	Alta
111	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	DM_EM	Sistema de Acepto de Información para el DataMart de Estadísticas Médicas	Multiplataforma	5x8	Alta
112	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	ECE	Expediente Clínico Electrónico	Multiplataforma	7X24	Alta
113	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	Educación a Distancia SIED	Educación a Distancia (SIED)	Legado	5x8	Baja
114	CSDISA	CTSDIS	DSDICDS	FEPAC CIMA	Folios Electrónicos para la Administración Central / Certificado de Incapacidad Manual	Legado	5x8	Baja
115	CSDISA	CTSDIS	DSDICDS	FEPAC ST	Folios Electrónicos para la Administración Central / Salud en el Trabajo	Legado	5x8	Baja
116	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	IMP	Índice Maestro de Pacientes	Legado	5x12	Media
117	CSDISA	CTSDIS	DSDICDS	NSMI	Nuevo Sistema Monitor de Incapacidades	Legado	5x8	Alta

CONTRATOS

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including a large signature and the word 'CONTRATOS'.



No	Coordinación	Coordinación Técnica	División	Siglas	Nombre del Aplicativo	Tecnología	Cobertura	Criticidad
118	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	PLACA	Sistema de Planeación y Control de Alimentos	Legado	5x12	Medio
119	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	RNDD	Registro Nominal de Derechohabientes con Discapacidad	Legado	5x8	Baja
120	CSDISA	CTSDIS	DSDICDS	SCI	Sistema de Control de Incapacidades	Legado	5x12	Alta
121	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	SICEH	Sistema de Información de Consulta Externa en Hospitales	Legado	7x24	Alta
122	CSDISA	CTSDIS	DSDICDS	SINOLAVE	Sistema de Notificación en Línea para la Vigilancia Epidemiológica	Legado	5x12	Medio
123	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	SINPHOS	Sistema de Información para Hospitales	Legado	5x8	Baja
124	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	SIRELCIS	Sistema de Registro Electrónico de la Coordinación de Investigación en Salud	Legado	5x8	Baja
125	CSDISA	CTSDIS	DSDIOH	SUI-55	Sistema Único de Información de Salud en el Trabajo	Multiplataforma	5x8	Medio
126	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	AUTORIZADOR DE NÓMINA	Sistema de Autorización de Nómina	Legado	5x8	Baja
127	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	BDResol	Base de Datos de Resolución	Multiplataforma	5x8	Alta
128	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	CREPE	Sistema de Control de Reportes de Pensiones	Legado	5x8	Baja
129	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	NSSA	Nuevo Sistema de Subsidios y Ayudas	Multiplataforma	5x12	Alta
130	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SATI	Sistema de Administración de Tiendas	Multiplataforma	5x8	Baja
131	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SIACOV	Sistema de Administración y Contable de Velatorios	Legado	5x8	Baja
132	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SIAG Cliente	Sistema de Información y Administración de Guarderías	Legado	5x12	Medio
133	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SIAGC	Sistema de Información y Administración de Guarderías Central	Legado	5x12	Medio
134	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SIPRE	Sistema de Préstamos Financieros con Entidades Externas	Multiplataforma	5x12	Baja
135	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SIPRES	Sistema de Prospectos y Resoluciones	Legado	5x8	Medio
136	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SIPSI	Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales	Legado	5x12	Medio
137	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SISAT	Sistema de Salud en el Trabajo	Multiplataforma	5x12	Alta
138	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SISTRAP	Sistema de Trámite de Alta de Pensiones	Multiplataforma	5x12	Alta
139	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SPES	Sistema de Pensiones	Legado	5x12	Alta
140	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	STIGI	Sistema de Trámite de Inscripción a Guardería por Internet	Legado	5x12	Medio
141	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SUPERVIVENCIA	Control de Supervivencia	Multiplataforma	5x12	Medio
142	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	VISOR LOGS	Visor Logs	Legado	5x8	Baja
143	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	VPNP	Volantes Pagados No Pagados	Legado	5x8	Baja
144	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	ADMPOS	Administración Puntos de Venta	Legado	5x8	Baja
145	CSDISS	CTSDIPES	DSDPES	SAH	Sistema de Administración Hotelera	Legado	5x8	Baja
146	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	APDE	Administración para la Publicación de Documentos de Enajenaciones por Venta de Bienes Muebles / Ventas	Legado	5x8	Baja
147	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	APDL	Administración para la Publicación de Documentos Licitatorios / Licitaciones Compras	Legado	5x8	Baja
148	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	PINC	Portal de Incumplimientos	Legado	5x8	Baja
149	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	Portal de Proveedores	Portal de Proveedores	Legado	5x8	Medio
150	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	PREI II	Sistema de Planeación de Recursos Institucionales v8.8 (PeopleSoft)	Multiplataforma	5x12	Alta
151	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SABIMDE	Sistema de Administración de Bienes Muebles No Útiles y Desechos Sistemas Jurídicos	Multiplataforma	5x12	Medio
152	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SAI UM	Sistema de Abasto Institucional	Legado	5x12	Alta
153	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SAI DELEGACIONAL	Sistema de Abasto Institucional Delegacional	Legado	5x8	Alta

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



No	Coordinación	Coordinación Técnica	División	Siglas	Nombre del Aplicativo	Tecnología	Cobertura	Criticidad
154	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SEI	Sistema Ejecutivo de Información	Legado	5x8	Alta
155	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SICADIT	Sistema Informático del Centro Automatizado de Distribución de Insumos Terapéuticos v9.1	Multiplataforma	5x12	Alta
156	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SIAP	Sistema Integral de Administración de Personal	Multiplataforma	5x12	Baja
157	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	REP	Receta Electrónica Portable	Multiplataforma	5x12	Alta
158	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	Vales Medicamentos	Vales Medicamentos	Multiplataforma	5x12	Alta
159	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SIGOI	Sistema de Gestión Orientación e Información	Legado	5x8	Baja
160	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SICAPREX	Sistema de Carga y Procesamiento de Excel (Módulo de SIGOI)	Legado	5x8	Baja
161	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SICI	Sistema de Información de Convenios Internacionales	Legado	5x8	Baja
162	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SIQUEM	Sistema Institucional de Quejas Médicas	Legado	5x8	Baja
163	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SSC	Sistema de Seguimiento de Casos	Legado	5x8	Baja
164	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SSCC	Sistema de Seguimiento de Consulta Ciudadana	Legado	5x8	Baja
165	CSDISA	CTSDIAFJ	DSDAFJ	SCTAOD	Sistema de Consulta Técnica de Atención y Orientación al Derechohabiente	Legado	5x8	Baja
166	CSDISA	CTSDIAFJ	DSIAFJ	PREI Finanzas (EPM)	Sistema PREI Finanzas	Multiplataforma	5x8	Media
167	CSDISA	CTSDIAFJ	DSIAFJ	Costos ABC	Costos ABC	Multiplataforma	5x8	Baja
168	CSDISA	CTSDIAFJ	DSIAFJ	COSU, CAPE y CB	Conciliación de Subsidios y Pago de Cheques	Multiplataforma	5x8	Baja
169	CSDISA	CTSDIAFJ	DSIAFJ	DM	Sistema de Planeación de Recursos Institucionales Inversiones Financieras v8.1	Multiplataforma	5x12	Alta
170	CSDISA	CTSDIAFJ	DSIAFJ	FACE	Factura Electrónica	Legado	5x8	Baja
171	CSDISA	CTSDIAFJ	DSIAFJ	FIS	Sistema de Planeación de Recursos Institucionales Fondo de Investigación en Salud v9.1	Multiplataforma	5x8	Baja
172	CSDISA	CTSDIAFJ	DSIAFJ	PREI Milenium (I)	PREI Modulo de Activo Fijo y Contabilidad / PREI Milenium v8.8	Multiplataforma	5x12	Alta
173	CSDISA	CTSDIAFJ	DSIAFJ	SICOVIMSS	Sistema de Comisiones y Viáticos IMSS	Multiplataforma	5x8	Media
174	CSDISA	CTSDIAFJ	DSIAFJ	SDRFP	Servicio Digital de Recepción de Facturas para Proveedores	Multiplataforma	7x24	Media

## Apéndice B Penalidades y Deductivas

### Dice:

EL APÉNDICE B NO CONTIENE LA DEFINICIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO "Eficiencia Presupuestal" Y "Nivel SEI - CMMI"

### Debe decir:

ANEXOS  
DIRECCIÓN DE CONTRATOS



**Eficiencia Presupuestal**

	<b>Eficiencia Presupuestal</b>
<b>Métrica</b>	<b>Eficiencia.</b> Optimizar la atención de los requerimientos de servicios turnados al licitante adjudicado.
<b>Objetivo</b>	Reducción del 5% del promedio del Costo Fijo Mensual, medido desde el inicio del contrato hasta el 30 de noviembre de 2017, para la atención de requerimientos de servicios turnados al licitante adjudicado.
<b>Deducción</b>	El Proveedor garantizará la reducción del Costo Fijo Mensual en un 5% a partir de diciembre de 2017 y hasta finalizar el contrato.  En caso de no alcanzarlo, se aplicará una deducción del 5% al Costo Fijo Mensual hasta que logre la meta.
<b>Descripción</b>	Mide el número de Solicitudes de Servicios y el promedio del CFM desde el inicio del contrato hasta el 30 de noviembre de 2017.  Debe de existir una reducción del 5% del promedio del CFM del Servicio de Continuidad Operativa, medido desde el inicio del contrato hasta el 30 de noviembre de 2017, sin disminuir la capacidad de atención de los requerimientos de servicios.  La deducción es del 5% sobre la facturación mensual del Servicio de Continuidad Operativa sucesivamente hasta el mes en que se cumple la meta.
<b>Periodicidad</b>	Medición: Cálculo del Costo Fijo Mensual.  Reporteo: Mensual
<b>Fórmula de cálculo</b>	EF = Eficiencia Presupuestal (Expresado en porcentaje).  $EF = (1 - (\text{Nuevo Costo Fijo Mensual} / \text{Promedio del Costo Fijo Mensual medido desde el inicio del contrato hasta el 30 de noviembre de 2017})) * 100$ (Expresado en porcentaje)  El Instituto aplica este proceso de medición, para el promedio del periodo comprendido del inicio del contrato hasta el 30 de noviembre de 2017, la deducción (en su caso), se aplicará de manera mensual a partir de diciembre de 2017 y hasta finalizar el contrato, en concordancia con la vigencia

*[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]*

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



	de los servicios.
<b>Criterios de medición</b>	Se evalúa el promedio del costo fijo mensual medido desde el inicio del contrato hasta el 30 de noviembre de 2017, el cual, el licitante adjudicado debe de tomar como base para presentar su propuesta de reducción de al menos un 5% sin afectar la capacidad de atención de requerimientos de servicios.
<b>Obtención de Datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolectar el Costo Fijo Mensual desde el inicio del contrato hasta el 30 de noviembre de 2017.</li> <li>- Obtener el Costo Fijo Mensual estimado para el siguiente período.</li> <li>- Aplicar la fórmula de cálculo.</li> </ul>

**Nivel SEI – CMMI**

	<b>Nivel SEI – CMMI</b>
<b>Métrica</b>	<b>Calidad.</b> Garantizar que los procesos internos del licitante adjudicado que soportan la operación del Instituto, están basados en un modelo de referencia que incluye las mejores prácticas para el desarrollo de software reconocidas a nivel internacional.
<b>Objetivo</b>	A más tardar al finalizar el contrato:  Presentar la evaluación exitosa a sus procesos internos donde indique que alcanzó el Nivel 3 de Madurez en la Representación Escalonada del Modelo CMMI en la versión vigente para la constelación de desarrollo.
<b>Deducción</b>	Del 2% sobre el Costo Total del Contrato.
<b>Descripción</b>	A más tardar al finalizar el contrato el Proveedor debe presentar la evaluación exitosa a sus procesos internos en el modelo de referencia citado.
<b>Periodicidad</b>	<p>Medición: Presentar la evaluación exitosa indicando que alcanzó el Nivel 3 de Madurez en la Representación Escalonada del modelo CMMI en la versión vigente para la constelación de desarrollo.</p> <p>Reporteo: Única vez a más tardar al finalizar el contrato.</p>

*[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]*

*[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]*

*[Handwritten signature]*

**ANEXOS**  
**ENTREGA DE CONTRATOS**



<b>Fórmula de cálculo</b>	<b>Binario</b>
<b>Criterios de medición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A más tardar al finalizar el contrato se debe presentar la evaluación exitosa en el modelo de referencia citado.</li> <li>• Si no lo entrega o lo hace de manera extemporánea, se considera como no entregado y se aplica la deducción.</li> <li>• Si no está registrada la empresa en el período determinado por el Líder Evaluador en el sitio oficial del organismo emisor del modelo de referencia (Instituto de Ingeniería de Software de la Universidad de Pittsburgh, Estados Unidos), se aplicará la deducción.</li> </ul>
<b>Obtención de Datos</b>	A más tardar al finalizar el contrato, el Proveedor debe presentar el certificado de evaluación exitosa en el modelo de referencia.

\*\*\*

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Vertical column of handwritten marks and signatures on the right side of the page]*

TEXT