



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



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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

Contrato Plurianual para la prestación de los **“Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones”**, para los ejercicios **2018 y 2019**, 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 **C&O SERVICIOS PROFESIONALES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominara como **“EL PROVEEDOR”** representada por **DAVID ALEJANDRO VILLANUEVA FERNÁNDEZ**, en su carácter de Representante Legal, a quienes de manera conjunta se les denominará **“LAS PARTES”** al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

### **DECLARACIONES**

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

**I.1.-** Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4 y 5 de la Ley del Seguro Social.

**I.2.-** Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251 fracción IV de la Ley del Seguro Social.

**I.3.-** José Roberto Flores Bañuelos se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de **“EL INSTITUTO”**, de acuerdo con el poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 81,503 de fecha 30 de octubre de 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Benito Iván Guerra Silla, Titular de la Notaría Pública número 7 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-09112015-191844 y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

**I.4.-** Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación de los **“Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones”**, para los ejercicios **2018 y 2019**, requerido por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

**I.5.-** Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número de cuenta 42061506 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, con número de folio 0000003218-2018 de fecha 30 de octubre de 2017, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.



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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

Los compromisos excedentes no cubiertos durante el presente ejercicio, quedan sujetos para fines de ejecución y pago, a la disponibilidad presupuestaria con que cuente **"EL INSTITUTO"**, conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación para los ejercicios fiscales 2018 y 2019, que apruebe la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, sin responsabilidad alguna para **"EL INSTITUTO"**.

**I.6.-** De conformidad con el artículo 277 F, primer párrafo de la Ley del Seguro Social, el Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** autorizó la celebración del presente contrato plurianual, y el presupuesto a ejercer en el mismo, conforme al Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.300817/176.P.DIDT, emitido por el citado Órgano de Gobierno, en su Sesión Ordinaria de fecha 30 de agosto de 2017.

**I.7.-** El presente contrato fue adjudicado a **"EL PROVEEDOR"** mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, número **LA-019GYR019-E241-2017** con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de conformidad con los artículos 25 segundo párrafo, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 45 y 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los relativos de su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

**I.8.-** Con fecha 29 de diciembre de 2017 la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, emitió el Acta de Fallo del Procedimiento mencionado en la Declaración que antecede.

**I.9.-** De conformidad con lo previsto en los artículos 45 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 81, fracción IV de su Reglamento, en caso de discrepancia entre el contenido de la convocatoria y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la convocatoria y el resultado de la junta de aclaraciones respectiva.

**I.10.-** Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Calle Durango número 291, piso 5, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México.

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

**II.1.-** Es una Sociedad Mercantil debidamente constituida, de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 78,790 de fecha 18 de octubre de 2011 otorgada ante la fe del Licenciado Leonardo Alfredo Beltrán Baldares, Notario Público número 96 del Estado de México; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo folio mercantil electrónico número 478,536-1.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 2 de 18

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



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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

**II.2.-** Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por David Alejandro Villanueva Fernández, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública 78,790 de fecha 18 de octubre de 2011 otorgada ante la fe del Licenciado Leonardo Alfredo Beltrán Baldares, Notario Público número 96 del Estado de México; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, bajo folio mercantil electrónico número 478,536-1 y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

**II.3.-** De acuerdo con sus estatutos, el objeto social consiste entre otras actividades, en: Telecomunicaciones y seguridad de la información. Construcción, administración y operación de servicio y recursos de centros de operaciones de redes (NOC), centro de operaciones de seguridad (SOC) y mesas de servicios técnicas y operativas y todo lo relacionado con fabricación de software y recursos asociados.

**II.4.-** Cuenta con Registro Federal de Contribuyentes: **CSP-111018-F93**.

**II.5.-** Cuenta con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, conforme a lo dispuesto por las Reglas 2.1.31 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal 2018, publicada el 22 de diciembre de 2017, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como su subcontratante, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

**II.6.-** Cuenta por sí o por conducto de su subcontratante para el cumplimiento del objeto del presente contrato con el documento correspondiente, vigente, expedido por **"EL INSTITUTO"** relativo a la opinión positiva sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 3 de abril del 2015, el cual exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

En caso de incumplimiento en sus obligaciones en materia de seguridad social, solicita se apliquen los recursos derivados del presente contrato, contra los adeudos que, en su caso, tuviera a favor de **"EL INSTITUTO"**.

**II.7.-** Cuenta por sí o por conducto de su subcontratante para el cumplimiento del objeto del presente contrato con el documento correspondiente, vigente, expedido por el INFONAVIT en los términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017.



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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

**II.8.-** Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

**II.9.-** Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"** en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** deberá proporcionar la información que en su momento se requiera, relativa al presente contrato.

**II.10.-** Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae por medio de este instrumento jurídico.

**II.11.-** Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato en términos de lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos que deriven del presente contrato, el ubicado en Avenida San Antonio número 200, piso 1, Colonia Ciudad de los Deportes, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03710, Ciudad de México, teléfono 7216-0745; correo electrónico: [comercial@cospm.com.mx](mailto:comercial@cospm.com.mx)

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

## **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** **"EL INSTITUTO"** requiere contratar de **"EL PROVEEDOR"** y éste se obliga a prestar los **"Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones"**, para los ejercicios 2018 y 2019, cuyas características, alcances y especificaciones se describen en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** Como contraprestación por la efectiva y satisfactoria prestación del servicio objeto del presente contrato, **"EL INSTITUTO"** pagará a **"EL PROVEEDOR"** la cantidad total de **\$17,328,000.00 (DIECISIETE MILLONES TRESCIENTOS VEINTIOCHO MIL PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 4 de 18

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

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>Contrato Número</b>  <b>P8M0157</b>
---	--	--

(I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios establecidos en el **Anexo 3 (tres)**, del presente instrumento jurídico.

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

El monto y distribución por ejercicio fiscal, que estará sujeto para fines de ejecución y pago, a la disponibilidad presupuestaria con que cuenta **“EL INSTITUTO”**, es el siguiente:

2018	2019	TOTAL SIN I.V.A.
\$8,664,000.00	\$8,664,000.00	\$17,328,000.00

**TERCERA.- CONDICIONES DE PAGO.-** **“EL INSTITUTO”** se obliga a pagar a **“EL PROVEEDOR”**, de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el **“Acta mensual del Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones”** bajo los procesos administrativos de **“EL INSTITUTO”**.

Para el trámite de pago **“EL PROVEEDOR”** deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales (CFDI) en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-145, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma 476, Colonia Juárez, C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, para la validación de dichos comprobantes **“EL PROVEEDOR”** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **“EL INSTITUTO”** el archivo en formato XML; la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a no cancelar ante el SAT los CFDI a favor de **“EL INSTITUTO”**, previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo comunicación y autorización expresa, por parte de **“EL INSTITUTO”**, a través del Administrador del Contrato, de la justificación y Reposición en su caso.

El pago de los servicios se efectuará en pesos mexicanos, a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del CFDI y documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el **“Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos”**, en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Col. San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C. P. 11850, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y




	<p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Contrato Número</b> <b>P8M0157</b></p>
---	---	--

autorización que para tal efecto realice el Titular de la División de Telecomunicaciones en su carácter de Administrador del Contrato.

La documentación comprobatoria deberá contar con la autorización de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, quedando obligado **"EL PROVEEDOR"** a entregar previamente su CFDI en la División de Telecomunicaciones, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600 Ciudad de México.

El administrador del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el Anexo Cuentas Contables del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos para trámite de pago y constitución de fondos fijos", mismos que se encuentran publicados en la dirección: <http://intranet/Docs/Normas/DIR.%20FINANZAS/COORD.%20CONT%20Y%20EROGACIONES/PROCEDIMIENTOS/6130-003-002.pdf>

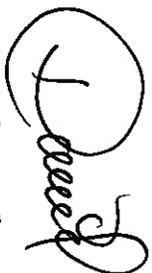
En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su CFDI con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de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

En caso de aplicar, de igual manera, **"EL PROVEEDOR"** deberá de entregar nota de crédito a favor del **"EL INSTITUTO"** por el importe de la aplicación de penas convencionales y deductivas por la deficiencia del servicio.

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

En apego a los lineamientos para la verificación del cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social de los proveedores y contratistas, de fecha 25 de mayo del 2015, **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar una copia de la opinión (positiva y vigente) por cada trámite de pago, la cual puede ser consultada a través de la página electrónica <http://www.imss.gob.mx/tramites/cumplimiento-obligaciones>, en los términos requeridos por **"EL INSTITUTO"**.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación, para tal efecto **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, banco





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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

y sucursal a nombre de **"EL PROVEEDOR"** a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

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

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

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

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

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

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

**PLAZO.-** El tiempo de ejecución de los servicios será a partir del 01 de enero de 2018 y hasta el 31 de diciembre de 2019.



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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

La fecha máxima para la instalación, puesta en operación e inicio de los servicios será el 12 de enero de 2018.

**LUGAR.- “EL PROVEEDOR”**, deberá proveer este servicio desde sus instalaciones y en caso de ser necesario podrá instalar elementos de control o registro en los centros de datos de **“EL INSTITUTO”** con la finalidad de brindar mayor nivel de disponibilidad y precisión en la medición del grado de cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, en forma permanente durante la vigencia del contrato, en apego a los procesos, procedimiento, métodos, infraestructura para cumplir con los requerimientos citados en el Anexo Técnico.

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

**MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.- “EL INSTITUTO”** solo recibirá o aceptará el servicio solicitado, previa verificación y cumplimiento de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo siguiente:

- a) Previo a la entrega de los “Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones”, **“EL PROVEEDOR”** deberá firmar un acta tripartita con los proveedores de los servicios monitoreados, la cual deberá ser entregada junto con el acta mensual denominada Acta entrega-recepción de los “Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones”.
- b) Acta mensual de los “Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones”, donde se deberá relacionar los entregables enunciados en el Anexo Técnico, su periodicidad deberá ser mensual, durante los primeros 5 días hábiles del mes, a partir de la firma de este contrato.
- c) Acta final de los “Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones” misma que deberá ser elaborada al término del presente contrato y deberá dar conclusión a las actividades del mismo.

En tal virtud, **“EL PROVEEDOR”** acepta expresamente que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en los párrafos anteriores, el servicio no se tendrá como aceptado o recibido por parte de **“EL INSTITUTO”**.

**“EL PROVEEDOR”** se compromete a prestar el servicio materia del presente contrato de acuerdo a las condiciones establecidas en el mismo considerando de manera enunciativa más no limitativa los siguientes conceptos que se detallan en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones que forman parte del **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 8 de 18

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



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

**Contrato Número  
P8M0157**

- **Visibilidad del grado de cumplimiento del nivel de servicio.**
- **Proceso de notificación de anomalías o incidentes.**
- **Determinación del grado de cumplimiento del nivel del servicio.**
- **Análisis del rendimiento de los flujos de servicios.**
- **Seguimiento y control.**
- **Generación de incidentes y solicitudes durante la prestación del servicio.**
- **Personal de "EL PROVEEDOR"**
- **Entregables.**
- **Condiciones técnicas de aceptación de entregables.**
- **Cronograma de actividades.**
- **Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.**
- **Programa de entregas.**
- **Normas oficiales.**

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

**QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES"** convienen en que la vigencia del presente contrato comprenderá a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2019.

"EL PROVEEDOR" deberá mantener en línea al menos 2 (dos) meses posteriores al mes vigente de los servicios y durante la vigencia del contrato el historial de todas las métricas de nivel de servicio medidas y establecidas en el acuerdo operacional firmado con cada proveedor de servicios de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato y los siguientes tres meses posteriores a la conclusión del mismo. Misma que deberá ser entregada a "EL INSTITUTO" al finalizar el contrato en medio electrónico.

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

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

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por "EL PROVEEDOR" se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace

	<p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Contrato Número</b>  <b>P8M0157</b></p>
---	---	---

referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

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

“EL INSTITUTO” sólo cubrirá el I.V.A. de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

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

Si “EL PROVEEDOR” tuviera cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que “EL INSTITUTO” las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación que le corresponda percibir con motivo del presente instrumento jurídico.

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

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

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





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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

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

**DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- “EL PROVEEDOR”** se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del **“Instituto Mexicano del Seguro Social”** por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** del monto del presente contrato o por el **10% (diez por ciento)** del monto del ejercicio fiscal que corresponda, ambas en moneda nacional y sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA), esta última será renovada para cada uno de los ejercicios fiscales y deberá presentarse a más tardar dentro de los primeros 10 (diez) días naturales del ejercicio que corresponda.

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

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata a **“EL PROVEEDOR”** una vez que **“EL INSTITUTO”** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **“EL PROVEEDOR”** siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato; para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

El administrador de este contrato solicitará en un término no mayor a 30 (treinta) días naturales posteriores a la verificación del cumplimiento o terminación de vigencia de este instrumento jurídico, la cancelación de la garantía de cumplimiento al área contratante.

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

- a) Se rescinda administrativamente este contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 11 de 18

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



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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue **"EL PROVEEDOR"** en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente contrato, establecido en la Cláusula Décima.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

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

**DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, las penas convencionales aplicables a **"EL PROVEEDOR"**, será por el equivalente al 0.75% (cero punto setenta y cinco por ciento) del precio unitario del servicio por cada día de atraso de la prestación del servicio, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), conforme a lo señalado en el **numeral 15** de los Términos y Condiciones y las precisiones de la junta de aclaraciones que se incluyen en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

El administrador del presente contrato será la encargado de determinar, calcular y notificar a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales; así como de vigilar el registro o captura y validar en el sistema PREI Millenium, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del atraso, la aplicación de las penas convencionales, objeto del presente instrumento jurídico, y comunicar los atrasos.

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

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

**DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.-** Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, las deducciones serán conforme a métrica del servicio, nivel de servicio solicitado, métrica de deductiva y porcentaje señalados en el **numeral 16** de los Términos y Condiciones y las precisiones de la junta de aclaraciones que se incluyen en el **Anexo 2 (dos)** del presente



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

**Contrato Número  
P8M0157**

contrato, lo cual no deberá exceder el importe de la garantía de cumplimiento de obligaciones, en caso de que se exceda se procederá a la rescisión del contrato.

El administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones.

El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrán ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

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

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

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

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo o en su caso, la correspondiente a cada Ejercicio Fiscal dentro de los primeros 10 (diez) días naturales del ejercicio que corresponda.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato y sus anexos.



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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

4. Cuando se compruebe que **"EL PROVEEDOR"** haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
7. Cuando de manera reiterativa y constante **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona y con ello se afecten los intereses de **"EL INSTITUTO"**.
8. Cuando las sanciones por penalizaciones y/o deductivas superen el monto de la fianza.
9. Cuando se situé en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
10. En el supuesto de que la Comisión Federal de Competencia, de acuerdo a sus facultades, notifique a **"EL INSTITUTO"** la sanción impuesta a **"EL PROVEEDOR"**, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento en contravención a lo dispuesto en los artículos 9 de la Ley Federal de Competencia Económica y 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
11. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la Cláusula Vigésima Tercera del presente contrato.

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

- a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"**, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.



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

**Contrato Número  
P8M0157**

- b) Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

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

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

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

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

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

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



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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

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

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

**DÉCIMA OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.-** **"EL PROVEEDOR"**, deberá guardar las más estricta confidencialidad respecto de la información y documentación que con motivo del presente contrato se le entregue y de aquella que genere durante la prestación del servicio, comprometiéndose a no utilizarla sin la autorización previa que se le otorgue por escrito por parte de personal autorizado, asumiendo **"EL PROVEEDOR"** cualquier responsabilidad en materia Civil, Penal o Administrativa que se derive.

Adicionalmente a lo anterior se estará a lo dispuesto en el **numeral 20** de los Términos y Condiciones, mismos que se agregan al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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

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

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

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 16 de 18

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



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

**Contrato Número  
P8M0157**

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

**VIGÉSIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES.-** De conformidad con lo establecido en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá celebrar por escrito convenio modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

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

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.-** Será responsabilidad de **Carlos Rincón Domínguez, Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones de "EL INSTITUTO"**, administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del contrato que se agrega al presente como **Anexo 4 (Cuatro)** y el penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con dicho servidor público de **"EL INSTITUTO"** tendrá carácter de **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** la persona que sustituya al servidor público en el cargo.

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

**Anexo 1 (uno) "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo"**

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 17 de 18

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



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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

- Anexo 2 (dos)** "Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Precisiones"  
**Anexo 3 (tres)** "Propuesta Económica, Programa de Trabajo y Acta de Fallo"  
**Anexo 4 (Cuatro)** "Documento de designación de Administrador del Contrato"

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

**VIGÉSIMA QUINTA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, "**LAS PARTES**" se someten a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas "**LAS PARTES**" del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, el día **12 de enero de 2018**, 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"**  
**C&O SERVICIOS PROFESIONALES DE**  
**MÉXICO, S.A. DE C.V.**

  
\_\_\_\_\_  
**JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS**  
Apoderado Legal

  
\_\_\_\_\_  
**DAVID ALEJANDRO VILLANUEVA**  
**FERNÁNDEZ**  
Representante Legal

AS/MAVS/JMHN

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 18 de 18

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



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

**Contrato Número**  
**P8M0157**

**ANEXO 1**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”**

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

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

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





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS  
UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA  
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA  
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

0113

FOLIO: 000003218-2018

Dictamen de Inversión  
 Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

09	Distrito Federal Nivel Central
099001	Oficinas Centrales
580000	Coord de Servici Administra

Concepto:

OFICIO No. 1850 RECIBIDO EL 30/OCT/2017 PARA LLEVAR A CABO LA CONTRATACIÓN DE LOS "SERVICIOS INTEGRALES PARA EL MONITOREO EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES 2018-2019" PARA EL EJERCICIO 2018

Fecha Elaboración:

30/10/2017

Total Comprometido (en pesos):

\$ 15,000,000.00

Cuenta: 42061508

SERV. INT. TEC DE INFO. Y COM.

Unidad de Información: 099001

Centro de Costos: 500000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
5,000.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
1,210,074.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PRE-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE  
  
Lic. Jessica Miranda Vega

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

DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

**DICTAMEN DEFINITIVO**

CONTRATO No. \_\_\_\_\_

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ \_\_\_\_\_

SE EMITE SUJETO A LAS CIFRAS DEFINITIVAS QUE APRUEBE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS PARA EL IMSS, RAZÓN POR LA CUAL EL IMPORTE DEBERÁ RATIFICARSE UNA VEZ QUE SE HAYA PRESUPUESTO APROBADO PARA EL EJERCICIO 2018.

Clave: 6170-009-001



SHIN TATEO



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

**Contrato Número  
P8M0157**

**ANEXO 2**

**“ANEXO TÉCNICO, TÉRMINOS Y CONDICIONES Y PRECISIONES”**

**ANEXO 2**  
**DIVISION DE CONTRATOS**  
*[Handwritten signature]*

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 23 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**DIVISION DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL**

CH 1310



## Anexo 1.- Anexo técnico.

### 1. Objetivo del documento.

Elaborar el documento denominado Anexo Técnico que explique el servicio, requerimientos y especificaciones técnicas del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones"

### 2. Alcance.

La contratación de un "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones" es necesaria para fortalecer las tareas de administración, supervisión, seguimiento y control de los servicios habilitadores que brindan los diferentes proveedores de servicios del IMSS verificando el grado de cumplimiento de los niveles de servicios y condiciones de prestación de los servicios comprometidos en los instrumentos de contratación respectivamente.

El área administradora del contrato recibirá en forma periódica un listado con el resultado de los indicadores del comportamiento de servicios específicos contratados por la CSITI para poder gestionarlos. Será responsabilidad del prestador del servicio objeto del presente documento, implementar un proceso para determinar el grado de cumplimiento de los servicios de las contrataciones que forman parte del alcance de este servicio requerido.

El "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones" permitirá visualizar el comportamiento de los servicios que se reciben categorizados como:

- a) Servicio Administrado de Comunicación para Enlaces de Criticidad Máxima y Alta
- b) Servicios de Comunicación para Enlaces de Criticidad Media y Normal
- c) Servicio de Acceso a Internet Institucional
- d) Servicio de Conectividad desde y hacia Centros de Datos.

Así también deberá incluir durante la vigencia del servicio objeto del presente documento, las contrataciones subsecuentes o convenios modificatorios que efectué el Instituto para sustituir, fortalecer, modificar o ampliar los servicios antes relacionados.

Los servicios arriba relacionados son los responsables de proporcionar la conectividad a nivel nacional a los diferentes inmuebles donde se ubican las unidades médico-administrativas que conforman el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), permitiendo el funcionamiento de los servicios de tecnologías de información orientados a la atención de derechohabientes, patrones y trabajadores, así como a las propias áreas del Instituto.

Es fundamental e imprescindible para el Instituto que el posible proveedor verifique en todo momento el grado de cumplimiento de los niveles de servicio, buscando la continuidad operativa y la disponibilidad de los servicios a los derechohabientes, contribuyentes y usuarios en el Instituto, así como al público en general.

División de Contratos



0379

Los servicios que serán medidos a través de indicadores se prestan en aproximadamente 3,000 inmuebles o sitios, los cuales van desde delegaciones, subdelegaciones y unidades médicas de los tres niveles de atención, hasta guarderías, velatorios, tiendas y centros vacacionales, que están interconectados con esquemas de conectividad que les permiten atender a sus derechohabientes, contribuyentes, usuarios internos y externos del IMSS en los procesos sustantivos del Instituto por lo que resulta imprescindible contar con el servicio de medición y verificación permanente.

Esta pluralidad de servicios y de proveedores, constituye un reto en la administración del contrato objeto del presente documento, dada su complejidad técnica para su operación, teniendo la necesidad de vigilar que se efectúe la medición y verificación permanente de los niveles de servicio y condiciones de prestación comprometidos contractualmente.

### 3. Requerimientos técnicos.

Las especificaciones técnicas se encuentran referidas en el numeral 4. "Especificaciones Técnicas" de este Anexo Técnico, en el cual se establecen las características técnicas solicitadas por parte del Instituto para que el proveedor garantice administrativa y técnicamente la operación del servicio requerido.

El servicio objeto del presente documento, no utilizará infraestructura con la que cuenta el IMSS y tampoco implica mantenimiento, actualización o mejora a la infraestructura actual propiedad del IMSS. El servicio requerido se refiere a la implementación de actividades y procedimientos que permitan determinar el grado de cumplimiento de los servicios específicos que forman parte del alcance del presente documento.

### 4. Especificaciones técnicas.

#### A. Características del servicio.

#### Visibilidad del grado de cumplimiento del nivel de servicio

El IMSS requiere que el prestador del servicio objeto del presente documento, habilite los procesos, procedimiento y actividades, así como todo lo necesario para implementar los indicadores que permitan la medición del grado de cumplimiento de los niveles de servicio y condiciones de prestación contratados en los servicios que se relacionan en el alcance de este anexo. El prestador del servicio objeto del presente documento deberá presentar en su propuesta al Instituto los procesos, procedimientos, infraestructura y métodos para proveer el servicio solicitado, detallando la forma en que cumplirá los requerimientos solicitados por el Instituto.

Para dar cumplimiento a este requerimiento, el prestador del servicio deberá considerar que los contratos celebrados por el Instituto con sus proveedores de servicios, tienen cláusulas que establecen las condiciones de niveles de servicio y condiciones de prestación que el Instituto necesita en cada uno de sus inmuebles interconectados donde se soportan los procesos sustantivos del Instituto.

Las condiciones establecidas de nivel de servicio y condiciones de prestación son medidas a través de indicadores de rendimiento en periodos mensuales, por lo que, en caso de no cumplirse serán aplicadas las penalizaciones o deductivas contractuales en el periodo de facturación correspondiente a los proveedores de los servicios relacionados en el alcance, que proceda. En consecuencia, el Instituto requiere que el prestador de servicios objeto del presente documento, verifique en forma permanente el comportamiento de los indicadores de nivel de servicio y condiciones de prestación, dando como entregable el grado de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio y el cálculo de penalizaciones así como deductivas

*Handwritten signature*



correspondientes al periodo del servicio de cada proveedor de los servicios relacionados en el alcance, cuando sea el caso.

El prestador de servicios objeto del presente documento, tendrá la función de centralizar la recepción de incidentes y requerimientos, así como brindar seguimiento hasta conclusión, que sugieran la posible interrupción de la operación de los servicios a verificar y la afectación de los niveles de servicio correspondientes, siguiendo el procedimiento que proponga y que de común acuerdo se definan con el Instituto para determinar en forma preliminar el posible origen de dichos incidentes, notificando a quien el Instituto designe.

Para agilizar la coordinación de actividades será preciso que el proveedor del servicio objeto del presente documentos, modele e implante en conjunto con el Instituto los acuerdos de operación que se formalizarán entre el proveedor y las áreas técnicas del Instituto y los proveedores de los servicios a verificar y que se relacionan en el alcance de este documento, donde se establecerán las reglas de interacción para la resolución de incidentes e información que se deberá proporcionar al personal del IMSS, respecto a los incidentes, avances y en su caso, conclusión de labores de remediación para el restablecimiento de los servicios.

La detección de incidentes deberá en tiempo real y debe estar soportada por procesos y procedimientos que permitan el registro del momento en que se presenta una anomalía o incumplimiento de niveles de servicio que potencialmente afecten la operación del servicio, registrando el detalle y la duración de la misma hasta su solución.

De manera enunciativa y no limitativa, el prestador de servicios objeto del presente documento, será responsable de:

- a) En caso de presentarse una anomalía o incidente en uno o más componentes del servicio deberá proporcionar el primer nivel de apoyo para descartar que el origen de la anomalía se deba a condiciones ajenas a los servicios del proveedor relacionados en el alcance de este documento, tales como falla de energía eléctrica en los diferentes inmuebles del Instituto.
- b) En caso que el prestador de servicios detecte o determine que la anomalía o incidente tiene origen en los componentes de cualquiera de los servicios relacionados en el alcance, se deberá notificar de inmediato al proveedor correspondiente para obtener un ticket de seguimiento que se utilizará para identificar la anomalía o incidente hasta su resolución, usando al mismo tiempo, dicho intervalo de tiempo para determinar si existe una desviación en el cumplimiento de los niveles de servicio contractuales y se debe aplicar en su caso, las penalizaciones o deductivas correspondientes.
- c) El prestador del servicio deberá notificar de forma inmediata al Instituto y al proveedor de servicios correspondiente la relación de sitios o inmuebles que presentan anomalías o incidentes en forma periódica conforme a las necesidades del Instituto establezca. Dichas notificaciones serán en el formato que se defina con el Instituto y el prestador del servicio.
- d) El proveedor deberá registrar la anomalía o incidente en la Mesa de Servicios del IMSS para efectos de registro y seguimiento, obteniendo un ticket para tales fines.
- e) El registro de la anomalía o incidente presentado deberá incluir al menos, la siguiente información:



- 0380
- i. Número de Referencia del o los inmuebles afectados.
  - ii. Numero de atención con el que el proveedor responsable del servicio afectado dará seguimiento hasta su solución.
  - iii. Fecha y hora de inicio
  - iv. Fecha y hora de solución
  - v. Tiempo de solución
  - vi. Criticidad e impacto
  - vii. Bitácora de actividades realizadas para la solución del incidente.
  - viii. Descripción de la causa.
  - ix. Tipificación.
- f) El prestador del servicio deberá ejecutar las tareas de coordinación y logística para los accesos en caso de que el proveedor del servicio que presente anomalías, requiera presentarse en los inmuebles del Instituto para resolverlas.
- g) Una vez ejecutadas las actividades resolutorias, es responsabilidad del prestador de servicios validar con los usuarios afectados por la anomalía, que los servicios se encuentren restablecidos en forma correcta para luego proceder a cerrar el ticket correspondiente.
- h) Una vez solucionada la anomalía, es responsabilidad del prestador de servicios contabilizar los intervalos de tiempo desde el inicio de un incidente hasta su solución, identificando tiempo de falla y tiempo para aplicación de deductivas en caso de haber excedido el límite de tiempo de falla establecido por el nivel de disponibilidad en el contrato correspondiente.
- i) Al final del periodo mensual de operación (mes calendario), será responsabilidad del prestador de servicios realizar el cálculo de la deductiva de cada uno de los incidentes ocurridos en dicho periodo y entregarlos al administrador del contrato dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al fin del periodo de operación. También será responsabilidad del prestador de servicios dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al fin del periodo de operación, conciliar con el proveedor de servicios correspondiente del IMSS, donde se hayan excluido tiempos atribuibles a fallas no imputables al proveedor de los servicios como pueden ser fallas eléctricas o desconexión ajena al proveedor de servicios del IMSS.
- j) Firmar un acuerdo operacional con cada proveedor de los servicios incluidos como parte del alcance del servicio requerido, para formalizar el método de medición de los niveles de servicio e interacción, de conformidad con cata instrumento jurídico formalizado (contrato).
- k) Deberá mantener disponible el detalle de los registros de anomalías, incidentes detectadas por al menos tres (3) meses posteriores al mes vigente de los servicios y durante la vigencia del contrato, incluso también el historial de todas las métricas de nivel de servicio medidas y establecidas en el acuerdo operacional firmado con todos y cada uno de los proveedores de servicios relacionados en el alcance, durante la vigencia del contrato y los siguientes tres meses



posteriores a la conclusión del mismo, debiendo entregar el respaldo electrónico del historial previo a poder eliminar la consulta en línea.

#### Proceso de notificación de anomalías o incidentes.

El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá presentar en su propuesta al Instituto los procesos, procedimientos, métodos e infraestructura para proveer los servicios objeto del presente documento, desde sus instalaciones utilizando mejores prácticas de ISO o normas equivalentes detallando la forma de cumplir los siguientes requerimientos:

- l) Horario de servicio: 7x24
- m) Nivel de servicio: 99.98%
- n) Identificar las anomalías o incidentes que se presenten en el día a día en los servicios que puedan ocasionar una degradación o pérdida del servicio en uno o más inmuebles en favor del derechohabientes, contribuyentes, usuarios internos o usuarios externos del Instituto.
- o) Concentrar todas las anomalías o incidentes para registro, análisis, gestión, solución y documentación por lo que el proveedor será el canal único para ello, de los aproximadamente 3,000 sitios del IMSS.
- p) Notificar al proveedor de servicios correspondiente del Instituto la fecha y hora de inicio de la anomalía o incidente.
- q) Notificar alertas al Instituto y a los proveedores correspondientes del IMSS de la degradación que puedan representar riesgos en las capacidades, anomalías o incidentes graves en los servicios incluidos en el alcance, en el momento que ocurran.
- r) Notificar por vías electrónicas y escritas al administrador del contrato IMSS el resumen de anomalías e incidentes, así como la descripción del seguimiento que se brinda.
- s) Dar seguimiento a cada síntoma, anomalía o incidente hasta que desaparezca, notificando al personal IMSS designado y al proveedor de servicios correspondiente, desde el momento de su aparición.
- t) Contabilizar días, horas, minutos y segundos la duración de cada anomalía o incidente que se presente en el día a día, haciendo referencia al inmueble o inmuebles donde se presentó en caso de ser masiva para su ubicación y seguimiento.
- u) El administrador del contrato y el personal que él designe, podrá consultar en forma remota la relación de anomalías o incidentes, así como su descripción, seguimiento y solución, incluyendo detalles de duración y afectación de aquellas resueltas y las que aún se encuentran fuera de los rangos permitidos por los niveles de servicio contratados para el servicio específico.
- v) Deberá permitir la visualización del estado de los requerimientos o solicitudes de servicio que al menos muestre: pendientes abiertos, en espera, vencidos, resueltos, documentados y cerrados para que el Instituto disponga de una estadística del comportamiento del servicio de cada proveedor de los servicios relacionados en el alcance del presente documento.

0381

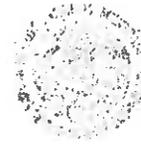
- w) Deberá permitir el registro de solicitud de servicio: número de identificación, nombre del solicitante, nombre del agente al que se asignó el seguimiento de la solicitud, fecha de ejecución, estado de la solicitud, fecha de creación del registro.
- x) Deberá mostrar los historiales para efectos de revisión y validación.
- y) Deberá permitir registrar múltiples tareas por cada solicitud, anomalía o incidente a resolver para llevar una bitácora pormenorizada de actividades con responsables y resultados.
- z) Otorgar un número de seguimiento para las anomalías detectadas.
- aa) Uso de correo electrónico y mensajería electrónica para el envío de notificaciones.
- bb) Deberá permitir la clasificación automática y enrutamiento de mensajes de notificación.
- cc) Deberá permitir direccionar o conmutar mensajes en forma manual o automática.
- dd) Deberá permitir calendarizar requerimientos.

#### Determinación del grado de cumplimiento del nivel del servicio

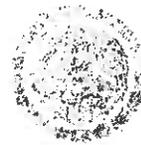
El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá proveer este servicio desde sus instalaciones y en caso de ser necesario podrá instalar elementos de control o registro en los centros de datos del IMSS con la finalidad de brindar mayor nivel de disponibilidad y precisión en la medición del grado de cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en los contratos, en forma permanente durante la vigencia del contrato. El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá en su propuesta presentar el detalle los procesos, procedimiento, métodos, infraestructura que usará para cumplir con los requerimientos siguientes:

- a. Medición de los niveles de servicio establecidos en los contratos de servicios.
- b. Identificación de problemas de capacidad de servicios.
- c. Validación de la recuperación de anomalías o incidentes.
- d. Medidas estándares de protección durante el acceso a los indicadores del grado de cumplimiento del nivel del servicio.
- e. Proporcionar en la presentación de datos una vista individual y general del estado de todos los elementos del servicio medidos.
- f. Permitir la visualización de históricos por tiempos predefinidos de acuerdo a los requerimientos del instituto para revisión.
- g. Visualizar el listado de alertas o notificaciones por anomalía o incidente que se presenten en cada uno de los componentes de los servicios.
- h. Notificar tendencias de comportamiento durante la operación de los servicios.
- i. Los resultados deberán poder visualizarse sobre mapas de localización.





- j. Permitir que los reportes se generen en periodos auto-configurables desde (horas, días, señales, mensuales y anuales).
- k. Generación de mapas visuales del comportamiento de los dispositivos de acuerdo a los sensores por grupos de sitios, región o general del Instituto.
- l. Permitir el despliegue de las mediciones por tiempo de actividad o tiempo de inactividad de los servicios medidos.
- m. Permitir que se realice la visualización los elementos alarmados en un determinado grupo de inmuebles.
- n. Permitir la visualización del estado y comportamiento de los medidores en formato gráfico.
- o. Soportar e incluir la capacidad de reportar el estado en tiempo real de salud de los componentes, sin ser intrusivo.
- p. Permitir la medición de las capacidades de envío y recepción de flujos de tráfico de cada uno de los inmuebles del Instituto.
- q. Soportar la visualización del estado de flujos de entrada, salida y su inactividad.
- r. Permitir la generación de reportes gráficos con tabla de datos con diferentes intervalos.
- s. Permitir la visualización de listas de inmuebles con mejor disponibilidad de servicios.
- t. Permitir la visualización de listas de inmuebles con el mayor índice de falla o anomalía.
- u. Contar con la característica de reportar alarmas del rendimiento y del consumo de recursos.
- v. Soportar todos los métodos comunes de recolección de datos y de utilización.
- w. Identificar las direcciones específicas que consumen recursos en forma bidireccional.
- x. Llevar a cabo la medición de consumo de recursos por servicio.
- y. Ser configurable para la medición de niveles de servicio definidos en cada contrato de servicios celebrado entre el IMSS y los proveedores correspondientes.
- z. Debe realizar la verificación del nivel de servicio de cualquier componente que forme parte del servicio correspondiente siempre y cuando este lo permita en sus especificaciones.
- aa. Debe realizar la verificación del grado de cumplimiento del nivel de servicio de los elementos o componentes que el Instituto pone a disposición de sus usuarios internos y externos a través de los servicios que le brindan sus proveedores de servicio.
- bb. Debe realizar la verificación de los servicios tanto locales como remotos a las instalaciones del Instituto.
- cc. Debe realizar la verificación del grado de cumplimiento del nivel de servicio de los elementos habilitadores que activan los servicios de soporte y atención.



dd. Debe realizar la verificación de servicios remotos que operan fuera de las instalaciones del Instituto y que se encuentran compartidos entre servicios.

0382

#### **Análisis del rendimiento de los flujos de servicios.**

El prestador de servicios objeto del presente documento, será responsable de proveer en forma permanente el servicio de análisis de los flujos que usan los servicios de los proveedores del Instituto con el propósito de identificar en forma proactiva cualquier comportamiento o tendencia fuera de los niveles de servicios establecidos, así como resolver cualquier situación operativa que le ocasione al IMSS un mal funcionamiento. Para cumplir este requerimiento el prestador de servicios debe presentar en su propuesta el detalle de los procesos, procedimientos, métodos, infraestructura y las actividades que llevará a cabo en forma continua y eventual para cumplir con los requerimientos siguientes:

- a. Debe realizar la recolección de indicadores de rendimiento bi-direccional entre inmuebles institucionales para determinar el grado de cumplimiento de los niveles de servicio contratados a los proveedores de servicios.
- b. Debe incluir la detección de cuellos de botella y errores de conexión en todos los niveles estándares.
- c. Debe soportar la captura y decodificación de los flujos que intercambian los inmuebles de Instituto y aquellos de sus proveedores de servicios.
- d. Debe soportar la captura de estadísticas en tiempo real para la resolución de problemas operativos relacionados con los elementos habilitadores del servicio recibido por el Instituto de sus proveedores.
- e. Debe soportar e identificar el intercambio de conexiones entre pares de dispositivos que soportan los procesos adjetivos y sustantivos del Instituto.
- f. Debe soportar el análisis de tiempo respuesta del comportamiento de flujos y capacidades.
- g. Debe incluir la definición de alarmas por patrones de flujos de tráfico.
- h. Debe permitir la configuración de disparadores por alarmas.
- i. Debe medir la utilización real de las capacidades de envío y recepción de flujos de tráfico.
- j. Debe realizar el análisis de por segmento de colisión y propagación.
- k. Debe incluir la presentación de distribución de uso de protocolos.
- l. Debe soportar al menos el análisis de aplicaciones:
- m. Debe permitir el rastreo de elementos que accedan a los servicios del Instituto desde el interior y exterior de sus inmuebles.
- n. Debe tener la capacidad de análisis de condiciones de calidad, integridad y funcionamiento de las facilidades de comunicación que brindan los proveedores del Instituto.
- o. Debe permitir el descryptado del flujo de tráfico que circula dentro de los inmuebles de Instituto.
- p. Debe ser capaz de brindar información para observar, analizar flujos de tráfico.



- q. En la recolección de datos, la solución no debe afectar negativamente el funcionamiento o rendimiento de los componentes habilitadores del servicio que recibe el Instituto.
- r. Contar con una interfaz de usuario gráfico e intuitivo que permita la búsqueda de problemas en forma sencilla, la configuración de las mediciones, el filtrado y el despliegue estadístico.
- s. Debe permitir la captura y la presentación de la información en pantalla en tiempo real.
- t. Debe tener un medio que permita exportar los reportes y las tablas generadas en el formato HTML o PDF.
- u. Debe permitir la selección en forma gráfica de las capas de interacción entre los elementos o componentes que activan el intercambio de flujo de tráfico a observar o analizar.
- v. Debe permitir segmentar en grupos para su correspondiente monitoreo.
- w. Debe permitir la vista de reportes vía web desde cualquier punto de conexión del instituto.
- x. Debe incluir una interfaz gráfica que muestre el estado de los componentes habilitadores de servicios.
- y. Debe permitir el visualizar de tiempo de respuesta y rendimiento de los dispositivos que activan la comunicación entre los inmuebles y los usuarios del Instituto.

A solicitud del Instituto, el proveedor deberá con base en la evidencia generada del análisis de flujos de tráfico, realizar las recomendaciones necesarias que permitan optimizar las capacidades de interconexión entre inmuebles provisto por los proveedores del Instituto.

#### Seguimiento y control

El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá participar en el seguimiento de los planes de trabajo que entregan los proveedores de servicios de Instituto para la ejecución de altas o cambios de los servicios que recibe el Instituto.

El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá gestionar con los diversos proveedores de servicios contratados por el Instituto la logística para la realización de trabajos de implantación o cambios.

El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá participar en la coordinación de la recepción de los servicios implantados o derivados de un cambio realizado por el proveedor de servicios de telecomunicación a petición del Instituto.

Características funcionales y facilidades que debe soportar el servicio ofertado por el prestador de servicios objeto del presente documento:

- a. Debe participar en el seguimiento de más de un proyecto o subproyectos para cumplir con la estructura de aprovisionamiento de servicios que recibe el Instituto de sus proveedores, permitiendo que los proyectos puedan ser subdivididos en hitos y éstos a su vez en tareas, mismas que deben ser relacionadas entre sí por su dependencia.
- b. Dado que la red del Instituto está compuesta por diferentes proveedores que han instalado sus servicios en el transcurso de los últimos años, es necesario efectuar un seguimiento del servicio, en el



que se debe identificar al menos la descripción del tipo de proyecto, fecha de inicio, fecha de finalización y fecha proyectada.

0383

- c. El Instituto en cada proyecto de telecomunicaciones en operación tiene asignado diversos recursos humanos encargados de diferentes roles y atribuciones, por lo que es necesario que el proveedor identifique los recursos humanos en los proyectos y defina en una bitácora los roles de cada persona que interviene en cada uno de los proyectos y a su vez permita asignar roles y dé accesos para los miembros de cada proyecto.
- d. Para facilidad de manejo debe permitir la asignación de tareas por proyecto.
- e. Para facilidad de control debe permitir la presentación de un mapa de cada proyecto y el diagrama de Gantt.
- f. Debe permitir crear y rastrear bitácoras de trabajo y hojas de tiempo de los recursos involucrados en cada proyecto, inclusive que soporte la estimación de capacidades en caso de ser necesario.
- g. Debe permitir el rastreo del progreso de cada proyecto utilizando diagramas de Gantt en formato de colores y con vistas del calendario para facilidad de gestión.

#### B. Generación de incidentes y solicitudes durante la prestación del servicio.

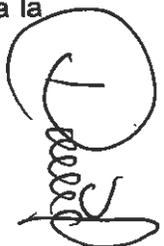
El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá como parte del servicio, ser responsable de brindar dos números telefónicos (uno para el área metropolitana de la CDMX y otro para el interior de la república) a través de los cuales se deberán realizar las actividades de levantamiento, atención y seguimiento de las solicitudes e incidentes que se puedan generar durante la prestación del servicio. Ambos números serán proporcionados sin costo adicional para el instituto y deberán estar disponible las 24 horas, los 7 días de la semana durante los 365 días del año (incluyendo sábado, domingo y días feriados). En caso de un abandono del mayor o igual al 3% mensual de las llamadas recibidas, se aplicaran las deductivas correspondientes.

El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá incluir en su proposición manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa cuenta con la totalidad de los requisitos solicitados por el Instituto. El licitante deberá adjuntar a dicha manifestación un documento en el que especifique detalladamente la ubicación y características de la infraestructura con la que cuenta para brindar las actividades de levantamiento, atención y seguimiento de las solicitudes e incidentes.

#### C. Personal del Proveedor.

A continuación se describe el perfil del personal requerido por el Instituto:

- Administrador del proyecto: Personal con capacidad de decisión y dedicado para atender los requerimientos del Instituto (*administrador del contrato*), con capacidad para coordinar y dirigir al personal de soporte técnico, representante de la empresa en los compromisos establecidos para la prestación del servicio.





- **Personal de soporte técnico:** Personal dedicado para atender los requerimientos del Instituto, así como brindar atención, seguimiento de reportes, activación de dispositivos y solución de las fallas que puedan presentarse durante la prestación del servicio.

El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá presentar en un plazo no mayor a 2 (dos) días hábiles posteriores al fallo al personal que participará en la prestación del servicio en la División de Telecomunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F., en caso de no cumplir en el tiempo marcado se aplicará la deductiva correspondiente, de acuerdo a lo indicado en el punto 16 Deductivas del documento de Términos y Condiciones.

#### D. Entregables.

El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá en forma mensual o por solicitud del Instituto, elaborar y entregar al instituto los siguientes reportes:

- Reporte del cálculo de las deductivas por incumplimiento del grado de servicio de cada proveedor de servicios según las fórmulas aplicables conforme a contrato y acuerdo operacional.
- Reporte de desviaciones mensuales de los programas de trabajo en la implantación de servicios.
- Reporte del cálculo de penalizaciones por desviaciones de los planes de trabajo.
- Estadísticas mensuales del cumplimiento de los niveles de servicio.
- Estadísticas del nivel de soporte de los proveedores de servicios.
- Reportes del estado de cada una de los componentes habilitadores o sus conjuntos en materia de fallas, disponibilidad y tiempo de respuesta.
- Reporte del modelado de flujo de tráfico en donde se describan los servicios más utilizados en el Instituto, así como la optimización de las capacidades de interconexión de los servicios.
- Reporte mensual de administración de los servicios, conforme a los contratos que se encuentren vigentes para la prestación de los servicios para el IMSS.

Asimismo, el prestador de servicios objeto del presente documento, deberá elaborar y entregar al instituto lo siguiente:

- Previo a la entrega del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", el posible proveedor deberá firmar un acta tripartita con los proveedores de los servicios monitoreados, la cual deberá ser entregada junto con el acta mensual "Acta entrega-recepción del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones".
- "Acta mensual del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", donde se deberá relacionar los entregables enunciados en el presente Anexo Técnico, su periodicidad deberá ser mensual, durante los primeros 5 días hábiles del mes, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado.

ANEXO TÉCNICO  
DIVISION DE CONTRATOS

*[Firma manuscrita]*



- c. "Acta final del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones" misma que deberá ser elaborada al término del contrato del servicio solicitado y deberá dar conclusión a las actividades del mismo.

0384

**.Perfil del licitante.**

El licitante deberá presentar en conjunto con su propuesta técnica, lo siguiente:

- a. El licitante deberá acreditar ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado, por lo que deberá proporcionar curriculum detallado, el cual deberá incluir nombres, teléfonos y correos electrónicos de personas que puedan confirmar o avalar la experiencia solicitada.
- b. Documentación con la que acredite que su personal que prestará el servicio cumple con los conocimientos requeridos por el Instituto mediante la presentación de los siguientes documentos, no presentar los documentos solicitados en este punto, es causal de desechamiento:

Administrador del proyecto: El Instituto requiere al menos 1 (uno). El licitante deberá entregar curriculum detallado en el que se acredite que el personal propuesta para este perfil cuenta con experiencia de 1 (uno) año en la administración de proyectos y 1 (uno) año en el uso de metodologías para la administración de procesos similares o iguales al del servicio objeto del presente procedimiento. Deberá entregar la documentación académica probatoria que cuenta con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) mediante la presentación del título o cédula profesional correspondiente.

Personal de soporte técnico: El Instituto requiere al menos 2 (dos). El licitante deberá entregar curriculum detallado en el que acredite experiencia de 1 (uno) año en la instalación, administración y operación de los componentes que forman parte del servicio ofertado, seguimiento de reportes, notificación y solución de fallas en el servicio, entre otros. Deberá entregar la documentación académica probatoria que acredite que el personal cuenta con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) mediante la presentación del título o cédula profesional correspondiente. Asimismo, deberá incluir copias simples de diplomas y constancias de cursos de capacitación recibidos y concluidos por su personal que prestará el servicio sobre la materia relacionada con el servicio, en los últimos 2 años.

- c. El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá brindar dos números telefónicos (uno para el área metropolitana de la CDMX y otro para el interior de la república) a través de los cuales se deberán realizar las actividades de levantamiento, atención y seguimiento de las solicitudes e incidentes que se puedan generar durante la prestación del servicio. Ambos números serán proporcionados sin costo adicional para el instituto y deberán estar disponible las 24 horas, los 7 días de la semana durante los 365 días del año (incluyendo sábado, domingo y días feriados).

El licitante deberá incluir en su proposición manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa cuenta con la totalidad de los requisitos solicitados por el Instituto. El licitante deberá adjuntar a dicha manifestación un documento en el que especifique detalladamente la ubicación y características de la infraestructura con la que cuenta para brindar las actividades de levantamiento, atención y seguimiento de las solicitudes e incidentes.



0385

- d. El licitante deberá acreditar 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en este anexo técnico, mediante la presentación de la copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos debidamente formalizados; los servicios descritos en los contratos deberán ser similares al objeto de éste proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea tareas de supervisión, seguimiento y control de los servicios habilitadores que brindan los diferentes proveedores, verificando el grado de cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos en los instrumentos de contratación. Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010. La experiencia acumulable, es decir la suma de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, no se acumularán los meses de contratos que tengan vigencia en el mismo período de tiempo. El licitante deberá resaltar en los contratos: el monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los mismos. Asimismo el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada.
- e. El licitante deberá acreditar 1 (uno) año de experiencia en la provisión del servicio para con los requisitos descritos en este anexo técnico, lo anterior mediante la presentación de la copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos debidamente formalizados. Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010. La experiencia acumulable sumando los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, no se acumularán los meses de contratos que tengan vigencia en el mismo período de tiempo.
- f. El licitante deberá acreditar la especialidad en la prestación de servicios iguales o similares al solicitado en este anexo técnico mediante la presentación de copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos con sus respectivos anexos, debidamente formalizados, exhibiendo la información que permita validar como mínimo: número de contrato, objeto, vigencia, razón social de las partes que suscriben el contrato y cliente o beneficiario de los servicios. Asimismo el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada. Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010. Los servicios descritos en los contratos deberán ser iguales o similares al objeto de éste proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea tareas de supervisión, seguimiento y control de los servicios habilitadores que brindan los diferentes proveedores, verificando el grado de cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos en los instrumentos de contratación.
- g. El licitante deberá incluir en su proposición un plan de trabajo en el que se propongan plazos para la implementación del servicio solicitado, el cual deberá contener al menos lo siguiente: Descripción detallada de los principales componentes que forman parte de la solución para proveer el servicio solicitado, las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados, responsables de dichas actividades, la duración del proyecto, es decir, fecha de inicio y fecha de conclusión.
- h. El licitante deberá incluir en su proposición la metodología propuesta para la prestación del servicio, la cual se evaluará con base en lo siguiente: Descripción de la metodología, procesos y procedimiento que el licitante utilizará para prestar el servicio solicitado, éste documento deberá indicar la forma en la que el licitante logrará técnicamente entregar el servicio a través de los



componentes que forman parte de la solución ofertada. El licitante deberá incluir en el documento de metodología, la documentación técnica y los elementos que sean necesarios para llevar a cabo el alcance del servicio requerido. No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

0386

- i. El licitante deberá proporcionar como parte de la oferta al Instituto una matriz de escalación en la que especifique al menos, nombres y puestos del personal a quien se deben reportar los incidentes o problemática existente en el proyecto, cargo, puesto y vía de comunicación para contactarlo, es decir, correo electrónico, teléfono fijo y celular, así como los tiempos definidos de atención y solución a fallas en el servicio.
- j. El licitante deberá incluir en su proposición la plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación de del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo, así como el organigrama detallado de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.
- k. El licitante deberá incluir en su proposición copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos acompañados del documento en el que se haga constar la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones a cargo del licitante o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento, el contrato deberá estar debidamente concluido. En caso de presentar manifestación o cualquier otro documento con el que se corrobore el cumplimiento, deberá incluir el nombre, cargo, teléfono, correo electrónico, correo y rol del respectivo contrato. Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010. Los servicios descritos en los contratos deberán ser iguales o similares al objeto de éste proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea tareas de supervisión, seguimiento y control de los servicios habilitadores que brindan los diferentes proveedores, verificando el grado de cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos en los instrumentos de contratación.

#### 6. Condiciones técnicas de aceptación de entregables.

Para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, el licitante elaborará, firmará por su Apoderado Legal y gestionará lo siguiente:

- a. Previo al "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", el posible proveedor deberá firmar un acta de forma tripartita (Proveedor del servicio objeto del presente documento, personal IMSS y personal del proveedor de los servicios monitoreados), la cual deberá ser entregada junto con la acta mensual Acta entrega-recepción del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones".
- b. Un Acta entrega-recepción del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", en la que se deberá hacer constar el importe correspondiente derivado del servicio proporcionado, su periodicidad deberá ser mensual, durante los primeros 5 días hábiles del mes, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado. dicha acta deberá ser avalada por el Administrador del Contrato y deberá constar fehacientemente que se aceptan los servicios a entera satisfacción del Instituto, así como la aplicación de las penas y deductivas correspondientes.

Convocatoria

Licitación Pública Nacional Electrónica

Número LA-019GYR019-E241-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- c. Un "Acta final del Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones" misma que deberá ser elaborada al término del contrato del servicio solicitado y deberá dar conclusión a las actividades del mismo.

Todas las actas citadas en este apartado deberán estar firmadas por su Apoderado Legal, de conformidad por el administrador del contrato y deberán ser elaboradas en cuatro tantos originales como sigue: un tanto para "EL PROVEEDOR", un tanto para "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO", otro tanto para el "ÁREA REQUERENTE", y otro tanto para la **DIVISIÓN DE TRÁMITE DE EROGACIONES DE "EL INSTITUTO"**.

En todas las actas elaboradas y firmadas por le Representante Legal del Licitante deberá incluir la leyenda *"La empresa (Nombre del Licitante que resulte ganador) se hace responsable de la veracidad, integridad y confiabilidad de la información que se entrega como parte del resultado de los indicadores para corroborar el grado de cumplimiento de los niveles de servicios monitoreados, por lo que se hace responsable de las imputaciones legales o administrativas que correspondan en caso de incurrir en falsedad o falta de integridad de la información"*.

#### 7. Cronograma de actividades.

El licitante deberá incluir en su proposición un plan de trabajo en el que se propongan plazos para la implementación del servicio solicitado, el cual deberá contener al menos lo siguiente: Descripción detallada de los principales componentes que forman parte de la solución para proveer el servicio solicitado, las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados, responsables de dichas actividades, la duración del proyecto, es decir, fecha de inicio y fecha de conclusión.

#### 8. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.

- a. El día del inicio del servicio, el proveedor deberá designar al menos 1 ejecutivo que brinde un trato corporativo que garantice la atención 24X7X365 al Instituto.
- b. En caso de cambio de ejecutivo, el proveedor lo deberá notificar por escrito al administrador del contrato en un plazo mínimo de 48 horas previas al cambio.

El proveedor contará con un máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores al fallo para presentar al personal y una relación en donde se detalle perfil y datos de identificación del personal que participará en la prestación del servicio en la División de Telecomunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México, en caso que el proveedor incumpla con la presentación del personal dentro del plazo mencionado, se aplicará la pena convencional correspondiente, de acuerdo a lo indicado en el punto 15 Penas Convencionales del documento de Términos y Condiciones.

- c. El Instituto requiere que la prestación del servicio suministrado, en el presente anexo esté disponible los 7 días a la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año, por lo que en caso de que exista alguna falla que impida la correcta prestación del servicio, el proveedor tendrá como máximo 8 horas para la solución de la falla, agotado el plazo de solución de la falla se aplicará la deductiva correspondiente para cada falla registra, de acuerdo a lo indicado en el punto 16. Deductivas, del documento de Términos y Condiciones.

DIVISIÓN DE CONTRATOS

*(Firma manuscrita)*



- d. Los reportes especificados se entregarán en medio electrónico por mes vencido de medición.
- e. El responsable del servicio deberá firmar un acuerdo operacional con cada proveedor de servicios de telecomunicaciones para formalizar el método de medición de los niveles de servicio e interacción.
- f. Deberá mantener en línea al menos 2 meses posteriores al mes vigente de los servicios y durante la vigencia del contrato el historial de todas las métricas de nivel de servicio medidas y establecidas en el acuerdo operacional firmado con cada proveedor de servicios de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato y los siguientes tres meses posteriores a la conclusión del mismo.

0387

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

Se agregan las declaraciones de no conflicto de interés correspondientes.

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

No aplica.

**11. Causales de desechamiento.**

Deberá referirse a las señaladas en el numeral 6. Perfil del licitante del presente anexo técnico.



## Anexo 2.- Términos y Condiciones

### 1. Objetivo del documento.

Elaborar el documento denominado Anexo Técnico que explique el servicio, requerimientos y especificaciones técnicas del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones".

### 2. Programa de entregas.

El licitante deberá incluir en su proposición un plan de trabajo en el que se propongan plazos para la implementación del servicio solicitado, el cual deberá contener al menos lo siguiente: Descripción detallada de los principales componentes que forman parte de la solución para proveer el servicio solicitado, las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados, responsables de dichas actividades, la duración del proyecto, es decir, fecha de inicio y fecha de conclusión.

### 3. Normas oficiales.

Los dispositivos que operen en el servicio deberán estar homologados con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), en los términos que establezcan los ordenamientos legales aplicables o en su caso presentar el certificado de calidad internacional equivalente y vigente.

El licitante deberá considerar que el servicio que oferte cumpla con las especificaciones descritas en el Anexo Técnico; asimismo, deberá contar con las certificaciones siguientes:

- ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.

### 4. Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos.

La infraestructura de hardware y software que sea utilizada para proporcionar el servicio deberán incluir los folletos que contengan sus características técnicas correspondientes.

El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal de calidad y operación con las certificaciones ITIL, para lo cual el Instituto podrá revisar la validez de las certificaciones con los medios que tenga a su alcance durante el presente procedimiento de contratación, así como durante la vigencia del contrato. El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta técnica, copia del(os) certificado (s) correspondiente (s).

### 5. Visitas a instalaciones.

El Instituto, durante la evaluación de las propuestas, realizará una visita al(los) inmueble(s) propuestos por el licitante, a efecto de verificar el cumplimiento de los requerimientos ofertados de acuerdo a lo solicitado en el Anexo Técnico, por lo que la información plasmada en su oferta deberá coincidir con el servicio objeto del presente documento, por lo que el Instituto determinará la existencia, en su caso, de desviaciones entre lo ofertado y lo solicitado.

Cuando como resultado de la visita que el Instituto realice al inmueble propuesto por el licitante, detecte que los datos asentados en la proposición presentada por el licitante no corresponden con la infraestructura propuesta para brindar el servicio, se desechará la propuesta.



Las fechas de las visitas a los inmuebles propuestos por los licitantes se darán a conocer en el acto de presentación y apertura de proposiciones a través del sistema CompraNet.

0388

La verificación se hará constar en el Acta Administrativa elaborada por el personal designado por el Instituto, en la cual se asentarán los datos correspondientes a la propuesta.

Durante la prestación del servicio, el Instituto o el personal que éste designe a través del área técnica, realizará visitas programadas y no programadas a las instalaciones del Proveedor a efecto de verificar el cumplimiento del servicio conforme a las especificaciones señaladas en el Anexo Técnico y en el presente documento.

#### 6. Plazo para la prestación del servicio.

El servicio tendrá una vigencia a partir del 01 de Enero de 2018 y hasta el 31 de diciembre del año 2019.

#### 7. Lugar de entrega.

El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá proveer este servicio desde sus instalaciones y en caso de ser necesario podrá instalar elementos de control o registro en los centros de datos del IMSS con la finalidad de brindar mayor nivel de disponibilidad y precisión en la medición del grado de cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en los contratos, en forma permanente durante la vigencia del contrato. El prestador de servicios objeto del presente documento, deberá en su propuesta presentar el detalle los procesos, procedimiento, métodos, infraestructura que usará para cumplir con los requerimientos citados en el anexo técnico del servicio objeto del presente.

#### 8. Condiciones de la prestación del servicio.

Las condiciones de la prestación del servicio se encuentran descritas en el punto 4. Especificaciones técnicas del documento anexo técnico.

#### 9. Tipo de abastecimiento.

Una sola fuente de prestación de servicio.

#### 10. Garantías de cumplimiento de contrato.

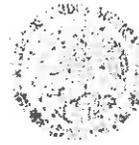
El posible proveedor deberá para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez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

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento.

#### 11. Forma de pago.

El Instituto se obliga a pagar al proveedor, de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta mensual del Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones" bajo los procesos administrativos del Instituto.

Para el trámite de pago el proveedor deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231145, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma 476, Colonia Juárez, C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, para la validación de dichos comprobantes el proveedor deberá cargar en Internet, a través del



Portal de Servicios a Proveedores de la página del Instituto el archivo en formato XML; la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El proveedor se obliga a no cancelar ante el SAT los comprobantes fiscales digitales a favor del Instituto, previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo comunicación y autorización expresa, por parte del Instituto, a través del Administrador del Contrato, de la justificación y Reposición en su caso.

El pago de los servicios se efectuará en pesos mexicanos, a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del comprobante fiscal digital y documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos", en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Col. San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, México, D. F., C. P. 11850, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Titular de la División de Telecomunicaciones en su carácter del Administrador del Contrato.

La documentación comprobatoria deberá contar con la autorización de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, quedando obligado el proveedor a entregar previamente su factura en la División de Telecomunicaciones, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600 México D.F.

En caso de aplicar, de igual manera, "EL PROVEEDOR" deberá de entregar nota de crédito a favor del "EL INSTITUTO" por el importe de la aplicación de deductivas por la deficiencia del servicio.

Asimismo, el proveedor deberá entregar al Instituto junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva. La "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" con una vigencia de 30 días naturales a partir del día de su emisión.

En caso que "EL PROVEEDOR" no adjunte la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" o no esté vigente y/o sea negativa, no se recibirá su documentación, e informará que deberá obtener la citada Opinión, o en caso que sea negativa, que puede presentar aclaración o pagar sus créditos fiscales ante la Subdelegación que le corresponda o en caso que no esté vigente, que deberá obtenerla nuevamente.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que el Instituto tiene en operación, para tal efecto el proveedor se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre del proveedor, a menos que el proveedor acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada de pago, a través del esquema intrabancario si la cuenta bancaria del proveedor está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, o SCOTIABANK INVERLAT y, a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados.

Asimismo, el Instituto podrá aceptar a solicitud del proveedor que en el supuesto de que tenga cuentas liquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas



0389

obrero-patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, adicionalmente el proveedor acepta se realicen las deducciones correspondientes en su caso, generados por la aplicación de penas convencionales derivados de atrasos o deductivas por la deficiencias en el servicio.

El proveedor que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito al Instituto, con un mínimo de cinco días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente los documentos sustantivos de dicha cesión, asimismo el proveedor podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo con el Instituto.

En caso de que el proveedor reciba pagos en exceso deberá reintegrar dichas cantidades más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, para los casos de prórroga cuando existan créditos fiscales, los intereses se calcularán sobre las cantidades en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se ponga efectivamente las cantidades a disposición del Instituto.

#### 12. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio solicitado, previa verificación y cumplimiento de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo siguiente:

- d. Previo a la entrega del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", el posible proveedor deberá firmar un acta tripartita con los proveedores de los servicios monitoreados, la cual deberá ser entregada junto con el acta mensual "Acta entrega-recepción del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones".
- e. "Acta mensual del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", donde se deberá relacionar los entregables enunciados en el presente Anexo Técnico, su periodicidad deberá ser mensual, durante los primeros 5 días hábiles del mes, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado.
- f. "Acta final del "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones" misma que deberá ser elaborada al término del contrato del servicio solicitado y deberá dar conclusión a las actividades del mismo.

En tal virtud, el proveedor acepta expresamente que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en los párrafos anteriores, el servicio no se tendrá como aceptado o recibido por parte del Instituto.

#### 13. Criterio de evaluación.

La evaluación de las proposiciones se realizará utilizando el criterio de puntos y porcentajes, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en el anexo técnico y en el formato de propuesta económica, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

En esta modalidad, la adjudicación se hará al licitante que haya obtenido el mayor puntaje en cuanto a su propuesta técnica y económica, en su caso, para lo no previsto será aplicable lo establecido en los "LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DEL MECANISMO DE PUNTOS O PORCENTAJES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN" publicados en el Diario Oficial de la Federación.

La propuesta económica más baja tendrá el puntaje más alto siendo éste de 40 puntos, el valor de las propuestas económicas mayores a la más baja se obtendrá de la siguiente operación:



$$PPE = MPemb \times 40 / MPI.$$

**Dónde:**

**PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponde a la Propuesta Económica**

**MPemb = Monto de la Propuesta Económica más baja, y**

**MPI = Monto de la i-ésima Propuesta Económica.**

Se aceptarán las ofertas que cumplan con los requerimientos establecidos y cubran las características técnicas establecidas en el anexo técnico.

La evaluación por el mecanismo de puntos y porcentajes consta de 100 puntos, de los cuales 40 puntos corresponden a la propuesta económica considerando el monto total de la propuesta conforme al formato de propuesta económica.

Los 60 puntos restantes corresponden a la evaluación técnica, que consiste en la suma de la puntuación de los siguientes rubros, con sus respectivos apartados:

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR
I	CAPACIDAD DEL LICITANTE	24 PUNTOS
II	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	18 PUNTOS
III	PROPUESTA DE TRABAJO	12 PUNTOS
IV	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	06 PUNTOS
<b>TOTAL</b>		<b>60 PUNTOS</b>

Para que la propuesta sea considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, deberá obtener una puntuación de cuando menos 45 de los 60 máximos a obtener en la evaluación.

La omisión total o parcial en la presentación de alguno de los rubros a evaluar NO será motivo de desechamiento. No obstante lo anterior, en tal caso el Instituto podrá abstenerse de asignar puntos en el rubro correspondiente.

### 13.1. Capacidad del licitante.

Consiste en el número de recursos humanos que técnicamente estén aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere el licitante para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por el Instituto, así como otorgar cualquier otro aspecto indispensable para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas.

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	SUBRUBROS	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	1.a1) EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	Se otorgarán puntos al licitante que acredite que el personal que prestará el servicio cumple con la experiencia mínima requerida por el Instituto, conforme a lo siguiente: 1.a1.1) Administrador del proyecto: El Instituto requiere al menos 1 (uno). El licitante deberá entregar curriculum detallado en el que se acredite que el personal propuesto para este perfil cuenta con experiencia de 1 (uno) año en la administración de proyectos y un (uno) año en el uso de metodología para la administración de procesos similares o iguales al del servicio objeto del presente procedimiento. Deberá entregar la documentación académica probatoria que cuenta con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) mediante la presentación de cédula profesional correspondiente.	5.00



0390

**1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)**

RUBROS	SUBRUBROS	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
		<p>Se deberá acreditar la experiencia mediante la presentación del currículum vitae correspondiente, en el cual tendrá que señalar por lo menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo de la persona propuesta</li> <li>• Escolaridad</li> <li>• Nombre de la empresa en la que desempeñó sus funciones</li> <li>• Lugar donde prestó sus servicios.</li> <li>• Teléfono de la compañía y datos del jefe inmediato superior.</li> <li>• Periodo de prestación de servicios.</li> <li>• Actividades desempeñadas de acuerdo a lo requerido en el presente apartado.</li> </ul> <p>El currículum vitae que no cuente con todos los rubros indicados no será tomado en cuenta, es decir, no serán evaluados los currículums que no contengan los datos requeridos. Además, no se tomará en cuenta el currículum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>No se otorgará puntaje al currículum que omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para éste no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.</p> <p>1.a1.2) Personal de soporte técnico: El Instituto requiere al menos 2 (dos). El licitante deberá entregar currículum detallado en el que acredite experiencia de 1 (uno) año en la instalación, administración y operación de los componentes que forman parte del servicio ofertado, seguimiento de reportes, notificación y solución de fallas en el servicio, entre otros. Deberá entregar la documentación académica probatoria que acredite que el personal cuenta con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) mediante la presentación de cédula profesional correspondiente.</p> <p>Se deberá acreditar la experiencia mediante la presentación del currículum vitae correspondiente, en el cual tendrá que señalar por lo menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo de la persona propuesta</li> <li>• Escolaridad</li> <li>• Nombre de la empresa en la que desempeñó sus funciones</li> <li>• Lugar donde prestó sus servicios.</li> <li>• Teléfono de la compañía y datos del jefe inmediato superior.</li> <li>• Periodo de prestación de servicios.</li> <li>• Actividades desempeñadas de acuerdo a lo requerido en el presente apartado.</li> <li>• Asimismo, deberá incluir copias simples de diplomas y constancias de cursos de capacitación recibidos y concluidos por su personal que prestará el servicio sobre la materia relacionada con el servicio, en los últimos 2 años</li> </ul> <p>El currículum vitae que no cuente con todos los rubros indicados no será tomado en cuenta, es decir, no serán evaluados los currículums que no contengan los datos requeridos. Además, no se tomará en cuenta el currículum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>No se otorgará puntaje al currículum que omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para éste no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.</p> <p>El licitante deberá integrar en su propuesta un mínimo de 3 (tres) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando menos ese número de empleados deberá acreditar contar con la experiencia mínima requerida, conforme a los puntos que anteceden.</p>	

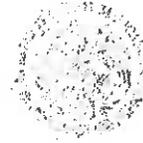


**1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)**

RUBROS	SUBRUBROS	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
		<p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Si se presenta documentación de 1 Administrador de proyectos más 2 personas de Soporte Técnico se otorgarán 5 puntos.</li> <li>2.- Si se presenta documentación de 1 Administrador de proyectos más 1 persona de Soporte Técnico se otorgarán 4 puntos.</li> <li>3.- Si se presenta documentación de 1 Administrador de proyectos solamente se otorgará 3 puntos.</li> </ol> <p>No se otorgará puntaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el licitante no entregue la totalidad de los documentos solicitados en cada perfil.</li> <li>2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</li> <li>3. Cuando el Curriculum Vitae no contenga la totalidad de los datos solicitados.</li> <li>4. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</li> <li>5.- NO presentar administrador</li> </ol>	
	<p><b>1.a2) COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES</b></p>	<p>Se otorgarán puntos al licitante que acredite que el personal que prestará el servicio cuenta con las competencias o habilidades requeridas para la realización de trabajos iguales o similares al servicio objeto del presente procedimiento, así como con los conocimientos académicos o profesionales, mediante la presentación de los siguientes documentos:</p> <p>1.a2.1) El licitante deberá acreditar que 1 (uno) Administrador de Proyecto cuenta con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación, lo que deberá acreditar mediante la presentación de cédula profesional correspondiente.</p> <p>1.a2.2) El licitante deberá acreditar al menos 2 (dos) empleados con perfil de Soporte Técnico cuentan con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación, lo que deberá acreditar mediante la presentación de cédula profesional correspondiente.</p> <p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de documentación de 3 (tres): 5.00 puntos.</li> <li>2. Presentación de documentación de 2 (dos) empleados: 3.00 puntos.</li> <li>3. Presentación de documentación de 1 (uno) o menos empleados: 0.00 puntos.</li> </ol> <p>No se otorgará puntaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el licitante no entregue la documentación solicitada en este apartado.</li> <li>2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</li> <li>3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</li> </ol>	<p>5.00</p>
	<p><b>1.a3) DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE QUE SE TRATE</b></p>	<p>Se otorgarán puntos al licitante que acredite que su personal domina las herramientas relacionadas con el servicio solicitado, mediante la presentación de los siguientes documentos:</p> <p>1.a3.1) El licitante deberá acreditar que 1 (uno) Administrador de Proyecto cuenta con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación, lo que deberá acreditar mediante la presentación de cédula profesional correspondiente.</p> <p>1.a3.2) El licitante deberá acreditar que 2 (dos) personas de Soporte Técnico cuenta con diplomas y constancias de cursos de capacitación recibidos y concluidos, por su personal que prestará el servicio sobre la materia relacionada con el servicio, en los últimos 2 años, debiendo presentar copias simples de dichos documentos.</p>	<p>6.00</p>

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

*[Handwritten signature]*



0391

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	SUBRUBROS	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
		<p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Presentación de documentación de 1 (uno) Administrador de Proyecto, así como diplomas y constancias de 2 (dos): 6.00 puntos</li> <li>Presentación de documentación de 1 (uno) Administrador de Proyecto, así como diplomas y constancias de 1 (dos) Soportes Técnicos: 3.00 punto</li> <li>No presentar la documentación mínima requerida: 0.00 puntos</li> </ol> <p>No se otorgará puntaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</li> <li>Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</li> </ol>	
1.b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA	1.b1) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS Y DE EQUIPAMIENTO	<p>1.b1.1) Se otorgarán puntos al licitante que entregue manifestación escrita firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa será responsable de brindar dos números telefónicos (uno para el área metropolitana de la CDMX y otro para el interior de la república) a través de los cuales se deberán realizar las actividades de levantamiento, atención y seguimiento de las solicitudes e incidentes que se puedan generar durante la prestación del servicio. Ambos números serán proporcionados sin costo adicional para el instituto y deberán estar disponible las 24 horas, los 7 días de la semana durante los 365 días del año (incluyendo sábado, domingo y días feriados).</p> <p>El licitante deberá incluir en su proposición manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa cuenta con los requisitos solicitados en el párrafo anterior. El licitante deberá adjuntar a dicha manifestación un documento en el que especifique detalladamente la ubicación e infraestructura con la que cuenta para brindar las actividades de levantamiento, atención y seguimiento de las solicitudes e incidentes.</p> <p>Se otorgarán 6.5 puntos al licitante que presente la totalidad de los documentos solicitados en éste apartado.</p> <p>No se otorgará puntaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuando el licitante no entregue la totalidad de los documentos solicitados en este apartado.</li> <li>Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</li> <li>Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</li> </ol>	6.50
1.c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD		<p>Se otorgarán puntos al licitante que cuente al menos con el 5% de la totalidad de su plantilla de empleados con discapacidad cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses, misma que se comprobará mediante la siguiente documentación:</p> <p>1.c1) Aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS, constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad expedidos por alguna Institución del Sector Salud Federal, cédula de determinación y comprobación de pago al IMSS correspondiente al mes de presentación de la convocatoria del servicio solicitado.</p> <p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Presentación del aviso del alta al régimen obligatorio y comprobación de pago al IMSS del total de trabajadores que representen el 5% o más de su plantilla: 0.50 puntos</li> <li>Presentación del aviso del alta al régimen obligatorio y comprobación de pago al IMSS del total de trabajadores que representen el menos del 5% de su plantilla: 0.00 puntos</li> <li>No se otorgará puntaje si el licitante no presenta la documentación solicitada en este apartado.</li> </ol>	0.50
1.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME		<p>Se otorgará puntaje a la MIPYME participante que produzca bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio objeto del presente procedimiento y que acredite haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la LAASSP, para lo cual se presentará el siguiente documento:</p>	0.50



1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	SUBRUBROS	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
		<p>1.d1) Copia del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como micro, pequeña o mediana empresa, o bien, un escrito en el cual manifiesten bajo protesta de decir verdad, que cuentan con ese carácter.</p> <p>1.d2) Constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual deberá estar vigente a la fecha del fallo.</p> <p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se otorgarán 0.50 puntos al licitante que presente constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.</li> <li>No se otorgará puntaje si el licitante no presenta la documentación solicitada en este apartado.</li> </ol>	
1.e)	POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO	<p>Se otorgarán puntos al licitante que haya aplicado políticas y prácticas de igualdad de género en su empresa, deberá entregar como parte de su proposición la siguiente documentación:</p> <p>1.e1) Copia de certificaciones que acrediten la implementación de políticas y prácticas de igualdad de género en su empresa. Dichas certificaciones deben estar emitidas por las autoridades u organismos facultados para tal efecto.</p> <p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se otorgarán 0.50 puntos al licitante que presente la documentación solicitada en éste apartado.</li> <li>No se otorgará puntaje si el licitante no presenta la documentación solicitada en este apartado.</li> </ol>	0.50
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DEL LICITANTE			24.00

**13.2. Experiencia y especialidad del licitante.**

En la experiencia se tomará en cuenta el tiempo en el que el licitante ha prestado a cualquier persona servicios de la misma naturaleza de las que son objeto del presente procedimiento de contratación. Así mismo, deberá valorarse si los servicios que ha venido prestando el licitante corresponden a las características específicas y a condiciones similares a las requeridas por el Instituto.

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (18.00 PUNTOS)			PUNTOS A DISTRIBUIR
2.a)	EXPERIENCIA PRESTANDO SERVICIOS SIMILARES A LOS REQUERIDOS	<p>Se otorgará puntaje al licitante que acredite 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en el anexo técnico. La acreditación se realizará mediante la presentación de lo siguiente:</p> <p>2.a1) Copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en el anexo técnico.</p> <p>Los servicios descritos en los contratos deberán ser similares al objeto de éste proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea tareas de supervisión, seguimiento y control de los servicios habilitadores que brindan los diferentes proveedores, verificando el grado de cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos en los instrumentos de contratación.</p> <p>Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010.</p> <p>La experiencia acumulable, es decir, la suma de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, no se contabilizarán los meses de contratos que tengan vigencia en el mismo período de tiempo.</p> <p>El licitante deberá resaltar en los contratos que presente: el monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los mismos. Asimismo el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada.</p>	4.00



0392

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (18.00 PUNTOS)	PUNTOS A DISTRIBUIR
<p>En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante.</p> <p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acreditación de 2 (dos) años de experiencia: 4.00 puntos.</li> <li>2. Acreditación de 1 (uno) año de experiencia: 2.00 puntos.</li> <li>3. Acreditación menos de 1 (uno) año de experiencia: 0.00 puntos.</li> </ol> <p>Se otorgará puntaje al licitante que acredite 1 (uno) año de experiencia en la provisión del servicio de actividades de levantamiento, atención y seguimiento de las solicitudes e incidentes, para lo cual deberán proporcionar la siguiente documentación:</p> <p>2.a2) Copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia en la provisión de actividades de levantamiento, atención y seguimiento de las solicitudes e incidentes con los requisitos descritos en el anexo técnico.</p> <p>Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010.</p> <p>La experiencia acumulable, es decir, la suma de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, no se acumularán los meses de contratos que tengan vigencia en el mismo período de tiempo.</p> <p>En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante.</p> <p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acreditación de 2 (dos) años de experiencia: 4.00 puntos.</li> <li>2. Acreditación de 1 (uno) año de experiencia: 2.00 puntos.</li> <li>3. Acreditación menos de 1 (uno) año de experiencia: 0.00 puntos.</li> </ol>	<p>4.00</p>
<p><b>2.b) ESPECIALIDAD, CONTRATOS SIMILARES A LOS QUE SE LICITAN</b></p> <p>Se otorgará puntaje al licitante que acredite la especialidad en la prestación de servicios iguales o similares al solicitado en el anexo técnico. La acreditación se realizará mediante la presentación de lo siguiente:</p> <p>2.b1) Copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos con sus respectivos anexos, debidamente formalizados, exhibiendo la información que permita validar como mínimo: número de contrato, objeto, vigencia, razón social de las partes que suscriben el contrato y cliente o beneficiario de los servicios. Asimismo el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada.</p> <p>Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010.</p> <p>Los servicios descritos en los contratos deberán ser iguales o similares al objeto de éste proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea tareas de supervisión, seguimiento y control de los servicios habilitadores que brindan los diferentes proveedores, verificando el grado de cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos en los instrumentos de contratación.</p> <p>En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante.</p> <p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>Presentación de 3 (tres) o más contratos: 10.00 puntos.</p> <p>Presentación de 2 (dos) contratos: 6.66 puntos.</p>	<p>10.00</p>



2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (18.00 PUNTOS)		PUNTOS A DISTRIBUIR
Presentación de 1 (uno) contrato: 3.33 puntos.		
Presentación de 0 (cero) contratos: 0.00 puntos.		
<b>TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE</b>		<b>18.00</b>

**13.3. Propuesta de trabajo.**

Como parte de su proposición el licitante deberá incluir el plan de trabajo, metodología y esquema estructural de la organización de los recursos humanos, que pretenda aplicar para la prestación del servicio de acuerdo a las especificaciones técnicas en el anexo técnico.

3. PROPUESTA DE TRABAJO (12.00 PUNTOS)		PUNTOS A DISTRIBUIR
<b>3.a) PLAN DE TRABAJO PROPUESTO POR EL LICITANTE.</b>	<p>3.a1) Se otorgará puntaje al licitante que incluya en su proposición un plan de trabajo en el que se propongan plazos para la implementación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:</p> <p>A. Descripción detallada de los principales componentes que formarán parte de la solución para proveer el servicio solicitado. B. Las actividades a realizar. C. La secuencia. D. Los recursos asignados. E. Responsables de dichas actividades. F. Fecha de inicio. G. Fecha de conclusión.</p> <p>Se otorgarán 5.00 puntos al licitante que entregue el plan de trabajo haciendo referencia expresa a todos los puntos indicados en este apartado.</p> <p>No se otorgará puntaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el licitante omita presentar la documentación solicitada en este apartado.</li> <li>2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</li> <li>3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</li> </ol>	5.00
<b>3.b) METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</b>	<p>Se otorgará puntaje al licitante que incluya en su proposición la metodología propuesta para la prestación del servicio, la cual se evaluará con base en lo siguiente:</p> <p>3.b1) Descripción de la metodología, procesos y procedimiento que el licitante utilizará para prestar el servicio solicitado, éste documento deberá indicar la forma en la que el licitante logrará técnicamente entregar el servicio a solicitado. El licitante deberá incluir en la metodología la documentación técnica del fabricante para brindar el servicio requerido en el documento anexo técnico y de los elementos que sean necesarios para llevar a cabo la evaluación documental del alcance del servicio requerido, incluyendo la solución para la administración de los dispositivos. No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.</p> <p>Se otorgarán 4.00 puntos al licitante que entregue la metodología solicitada, haciendo referencia expresa a todos los puntos indicados en este apartado.</p> <p>No se otorgará puntaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el licitante omita presentar la documentación solicitada en este apartado.</li> <li>2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</li> <li>3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</li> </ol> <p>3.b2) Se otorgará puntaje al licitante que incluya en su proposición una matriz de escalación en la que especifique, al menos, lo siguiente:</p> <p>A. Nombres y puestos del personal a quien se deben reportar los incidentes o problemática existente en el proyecto. B. Los tiempos definidos de atención y solución a fallas en el servicio. C. Medios de contacto electrónico (correo electrónico). D. Teléfonos fijos. E. Teléfonos celulares.</p> <p>Se otorgará 1.00 puntos al licitante que entregue la matriz de escalación solicitada haciendo referencia expresa a todos los puntos indicados en este apartado.</p> <p>No se otorgará puntaje:</p>	4.00
		1.00

DIVISION DE CONTRATOS  
 15/05/2017 10:00 AM

*[Handwritten signature]*



3. PROPUESTA DE TRABAJO (12.00 PUNTOS)		PUNTOS A DISTRIBUIR
	<p>1. Cuando el licitante omita presentar la documentación solicitada en este apartado.</p> <p>2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</p> <p>3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
3.c) ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.	<p>Se otorgará puntaje al licitante que incluya en su proposición, manifestación por escrito firmada por el representante legal de la empresa en la que se incluya lo siguiente:</p> <p>3.c1.1) La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo.</p> <p>3.c1.2) Organigrama detallado de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.</p> <p>Se otorgarán 2.00 puntos al licitante que entregue la totalidad de los documentos solicitados en este apartado.</p> <p>No se otorgará puntaje:</p> <p>1. Cuando el licitante omita presentar la documentación solicitada en este apartado.</p> <p>2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.</p> <p>3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	2.00
<b>TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA PROPUESTA DE TRABAJO</b>		<b>12.00</b>

**13.4. Cumplimiento de contratos.**

Mide el desempeño o cumplimiento que ha tenido el licitante en la prestación oportuna y adecuada de los servicios de la misma naturaleza objeto del presente procedimiento de contratación.

4. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS (6.00 PUNTOS)		PUNTOS A DISTRIBUIR
	<p>Se evaluará el desempeño o cumplimiento que ha tenido el licitante en la prestación oportuna y adecuada de servicios iguales o similares al solicitado mediante la presentación de los siguientes documentos:</p> <p>4.a1) Copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos acompañados del documento en el que se haga constar la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones a cargo del licitante o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento, los contratos deberán estar debidamente concluidos, no se aceptarán contratos vigentes. En caso de presentar manifestación o cualquier otro documento con el que se corrobore el cumplimiento, deberá incluir el nombre, cargo, teléfono, correo electrónico, correo y rol del respectivo contrato</p>	
4.a) CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS	<p>Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010.</p> <p>Los servicios descritos en los contratos deberán ser iguales o similares al objeto de éste proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea tareas de supervisión, seguimiento y control de los servicios habilitadores que brindan los diferentes proveedores, verificando el grado de cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos en los instrumentos de contratación.</p> <p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>Presentación de 3 (tres) o más contratos: 6.00 puntos.</p> <p>Presentación de 2 (dos) contratos: 4.00 puntos.</p> <p>Presentación de 1 (uno) contrato: 2.00 puntos.</p> <p>Presentación de 0 (cero) contratos: 0.00 puntos</p>	6.00
<b>TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A EL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS</b>		<b>6.00</b>



**14. Tipo de contrato.**

El contrato a celebrarse entre el Instituto y el proveedor será cerrado. Los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

**15. Penas convencionales.**

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.7.1. Penas convencionales para cualquier tipo de servicio, el cual indica:

- El administrador del contrato será el responsable de calcular y aplicar las penas convencionales, previstas en los contratos o pedidos, así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.
- La pena convencional se calculará por el administrador del contrato, por cada día de atraso por la falta de inicio en la prestación del servicio de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido para el correspondiente procedimiento de contratación.
- La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación de los servicios, de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

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

Dónde:

%d = porcentaje determinado en la convocatoria.

Pca = pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso.

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

De lo anterior, el Instituto establece un porcentaje de 0.75% (%d) del monto de lo incumplido por cada día de atraso de la prestación del servicio. En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales:

Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.	\$ 500,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
Utilizar los datos personales entregados por el Instituto para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.	\$ 500,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.	\$ 500,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados

Se aplicará la Pena Contractual en materia de protección de datos personales, en observancia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como la normatividad procedente.

**16. Deductivas.**

Acuerdos de Niveles de Servicios



0394

Métrica	Nivel de Servicio a Cumplir	Consideraciones	Agente de Servicio
Porcentaje de Abandono de Llamadas o respuesta en tiempo superior a 20 segundos	Menor o igual a 5% mensual	<p>El concepto de abandono significa que un usuario ha pretendido acceder al servicio por la vía telefónica y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en determinado tiempo y por este motivo decide colgar, generalmente desmotivado por el tiempo que ha permanecido en línea sin recibir respuesta.</p> <p>El porcentaje de abandono se calcula de la siguiente forma:</p> $\left( \frac{\text{Llamadas recibidas} - \text{llamadas contestadas en tiempo}}{100} \right) * \text{Llamadas contestadas}$	Aplica
Continuidad del Servicio	99.95% del tiempo mensual de atención	<p>La continuidad del servicio incluye todas aquellas consideraciones de corte energético, de infraestructura y de tecnología necesarias para mantener la continuidad del servicio.</p> <p>Se considera interrupción del servicio aquella eventualidad o conjunto de eventualidades que causan que deje de proveerse el servicio, imposibilitando la atención telefónica durante un tiempo determinado o cuando los sistemas de gestión y recolección de indicadores de los servicios dejan de operar o registrar.</p>	Aplica
Entrega de Reportes	100% de los reportes solicitados entregados a tiempo al Instituto (primeros cinco días hábiles siguientes al periodo solicitado).	Todos los reportes	Aplica
Entrega de Reportes	100% de los reportes solicitados entregados al Instituto con información exacta y confiable, con congruencia e integridad por	La confiabilidad de la información del servicio incluye todas aquellas consideraciones de necesarias para mantener la congruencia e integridad de la información generada por los indicadores del servicio.	Aplica



cada dato proporcionado en sus sistemas en línea o reportes electrónicos o impresos no congruente

Métrica de Servicio	Niveles de Servicio Solicitado	Métrica de Deductiva	Deductiva (Porcentaje de deducciones sobre la factura total del mes)
Porcentaje de Abandono de Llamadas	Menor o igual a 5% mensual	Por cada punto o fracción de punto porcentual de incumplimiento fuera del nivel de servicio establecido	5%
Continuidad del Servicio	El servicio estará arriba el 99.95% de tiempo hábil (7x24x365) de atención (al mes)	Por cada 10 minutos de indisponibilidad fuera del nivel de servicio establecido	2%
Entrega de Reportes	100% de los reportes en mes en días naturales	Por incumplimiento por día natural fuera del nivel de servicio establecido	2%
Entrega de Reportes	100% de los reportes solicitados entregados al Instituto con información exacta y confiable, con congruencia e integridad	Por cada dato proporcionado en sus sistemas en línea o reportes electrónicos o impresos no congruente	2%

MEMORANDO  
DIVISION DE CONTRATOS

En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

**17. Área técnica encargada de verificar la prestación del servicio.**

Titular de la División de Telecomunicaciones y la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.

**18. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas.**

Titular de la División de Telecomunicaciones y la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.

**19. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio.**

Titular de la División de Telecomunicaciones y la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.

**20. Confidencialidad**

El Instituto y el Proveedor convienen en considerar como confidencial todo material impreso o electrónico con todos los datos, grabaciones, programas de cómputo o cualquier otro material impreso o electrónico que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados con motivo de la prestación del presente servicio.

*León*



De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto Mexicano del Seguro Social para la ejecución del servicio que preste al Proveedor y sea propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social. 0395

Por lo anterior, el Proveedor reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general ningún medio, conforme el plazo señalado en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en la materia.

En este sentido el Proveedor acepta la prohibición señalada en el párrafo anterior, comprende inclusive, en forma enunciativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información del Instituto con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro ajeno al objeto de la presente contratación, por lo que el Proveedor se responsabilizará del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, el Proveedor se obliga a lo siguiente:

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.
- Toda la información a que tenga acceso el personal del Proveedor que designe para la prestación de los servicios materia de la presente contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que el Proveedor deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:
  - La información del Instituto Mexicano del Seguro Social y a la cual tenga acceso el personal del Proveedor no deberá ser copiada o respaldada en ningún de los equipos del personal del Proveedor sin autorización previa y por escrito por parte del Instituto.
  - El acceso a la información del Instituto Mexicano del Seguro Social sólo podrá ser por personal autorizado del Instituto.
  - De no cumplir con alguna de esas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó el Proveedor, en los términos del contrato que al efecto se suscriba.

Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en esta contratación, comprometiéndose a observar y cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

El Instituto y el Proveedor convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación e información:

- Aquella que sea conocida públicamente.
- La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente anexo en forma confidencial.
- La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle el Proveedor en su centro de desarrollo.
- Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- La que, de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

Toda la información que el Instituto proporcione al Proveedor para la prestación del servicio no otorgará a este la titularidad o derechos de autor o de cualquier otra naturaleza.

Convocatoria

Licitación Pública Nacional Electrónica

Número LA-019GYR019-E241-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El proveedor deberá suscribir una cláusula de confidencialidad que se incluirá en el contrato de servicios que se celebre entre el Instituto y el Proveedor, así como los que se celebren entre proveedor y su personal, acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, a los cuales tendrán acceso con motivo del presente servicio. En dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.

La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del presente contrato.

En el supuesto y con el objeto de garantizar que el proveedor únicamente utilizará dichos datos personales, se establecen las siguientes medidas en materia de protección de datos personales a las que estará obligado el proveedor a cumplir durante la prestación del servicio, en el entendido que su incumplimiento dará lugar a las penas contractuales descrita en el presente documento y su anexo técnico.

SECRETARÍA DE SALUD  
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXT

0538



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS

**Acta Junta de Aclaraciones**  
**Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-019GYR019-E241-2017**  
**"Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", para los ejercicios 2018 y 2019**

PUNTOS A DISTRIBUIR	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS (60 PUNTOS)	PUNTOS A DISTRIBUIR
	<p>4.a1) Copia simple de mínimo 1 (uno) y máximo 3 (tres) contratos, pedidos, órdenes de servicio o cualquier otro instrumento legal que acredite una relación contractual que cumpla con lo todo lo solicitado en este punto, debidamente formalizados y concluidos, acompañados del documento en el que se haga constar la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, manifestación expresa de la contrate sobre el cumplimiento total de las obligaciones a cargo del licitante o cualquier otro documento legal con el que se corrobore dicho cumplimiento, instrumentos contractuales celebrados con empresas, dependencias o entidades de la administración pública de los tres niveles de gobierno, los instrumentos contractuales no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010; el licitante deberá resaltar en dicho documento, al menos, el monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los mismos. Asimismo el posible proveedor deberá anexar los nombres, correo electrónico, rol y teléfonos del personal de contacto con los clientes o beneficiarios de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada. No se aceptarán contratos vigentes</p> <p>Los servicios descritos en los instrumentos contractuales solicitados deberán ser similares al objeto de éste proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea tareas de supervisión, seguimiento y control de los servicios habilitadores que brindan los diferentes proveedores, verificando el grado de cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos en los instrumentos de contratación.</p> <p>Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente:  Presentación de 3 (tres) o más contratos: 6.00 puntos.  Presentación de 2 (dos) contratos: 4.00 puntos.  Presentación de 1 (uno) contrato: 2.00 puntos.</p> <p>No se otorgará puntaje es decir 0 (cero) puntos:  1. Cuando el licitante no entregue los documentos solicitados en este apartado.  2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.  3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.  4. Cuando el licitante no presente la documentación solicitada en este apartado.</p>	6.00
<b>TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS</b>		6.00

**Precisión No. 2.**

**Dice:**

"15. Penas convencionales.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.7.1. Penas convencionales para cualquier tipo de servicio, el cual indica:

... De lo anterior, el Instituto establece un porcentaje de 0.75% (75%) del monto de lo incumplido por cada día de atraso de la prestación del servicio. En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato."

SW TEXT

6899



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS

**Acta Junta de Aclaraciones**

**Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-019GYR019-E241-2017  
"Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", para los ejercicios 2018 y 2019**

**Debe decir:**

**15. Penas convencionales.**

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.7.1. Penas convencionales para cualquier tipo de servicio, el cual indica:...

... De lo anterior, el Instituto establece un porcentaje de 0.75% (%d) del monto de lo incumplido por cada día de atraso de la prestación del servicio. En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato. En la siguiente tabla se describen las penas convencionales correspondientes al servicio:

No.	Concepto	Siguiente	Pena
1	Cumplimiento a fechas del plan de trabajo	Atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas en el plan de trabajo que incluyó el licitante ganador como parte de su proposición.	0.75% del precio unitario del servicio por cada día de atraso de la prestación del servicio.

**Precisión No. 3.**

**Dice:**

"16. Deductivas.  
Acuerdos de Niveles de Servicios

<b>Métrica</b>	<b>Nivel de Servicio a Cumplir</b>	<b>Consideraciones</b>	<b>Agente de Servicio</b>
Porcentaje de Abandono de Llamadas o respuesta en tiempo superior a 20 segundos	Menor o igual a 5% mensual	El concepto de abandono significa que un usuario ha pretendido acceder al servicio por la vía telefónica y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en determinado tiempo y por este motivo decide colgar, generalmente desmotivado por el tiempo que ha permanecido	Aplica



*David*

SW TEND

0690



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS

**Acta Junta de Aclaraciones**  
**Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-019GYR019-E241-2017**  
**"Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", para los ejercicios 2018 y 2019**

en línea sin recibir respuesta.

El porcentaje de abandono se calcula de la siguiente forma:

( Llamadas recibidas-llamadas contestadas en tiempo ) \* 100

Llamadas contestadas

**Continuidad del Servicio**

La continuidad del servicio incluye todas aquellas consideraciones de corte energético, de infraestructura y de tecnología necesarias para mantener la continuidad del servicio.

Aplica

Se considera interrupción del servicio aquella eventualidad o conjunto de eventualidades que causan que deje de proveerse el servicio, imposibilitando la atención telefónica durante un tiempo determinado o cuando los sistemas de gestión y recolección de indicadores de los servicios dejan de operar o registrar.

**Entrega de Reportes**

Todos los reportes

Aplica

**Entrega de Reportes**

La confiabilidad de la información del servicio incluye todas aquellas consideraciones de necesarias para mantener la congruencia e integridad de la información generada por los indicadores del servicio.

Aplica

Métrica de Servicio

Niveles de Servicio Solicitado

Métrica de Deductiva

Deductiva

SIN TEXTO

6991



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

**Acta Junta de Aclaraciones**  
**Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-019GYR019-E241-2017**  
**"Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", para los ejercicios 2018 y 2019**

			(Porcentaje de deducciones sobre la factura total del mes)
<b>Porcentaje de Abandono de Llamadas</b>	Menor o igual a 5% mensual	Por cada punto o fracción de punto porcentual de incumplimiento fuera del nivel de servicio establecido	5%
<b>Continuidad del Servicio</b>	El servicio estará arriba el 99.95% de tiempo hábil (7x24x365) de atención (al mes)	Por cada 10 minutos de indisponibilidad fuera del nivel de servicio establecido	2%
<b>Entrega de Reportes</b>	100% de los reportes en mes en días naturales	Por incumplimiento por día natural fuera del nivel de servicio establecido	2%
<b>Entrega de Reportes</b>	100% de los reportes solicitados entregados al Instituto con información exacta y confiable, con congruencia e integridad	Por cada dato proporcionado en sus sistemas en línea o reportes electrónicos o impresos no congruente	2%

En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato."

**Debe decir:**

16. Deductivas.

Niveles del Servicio

Métrica de Servicio

Niveles de Servicio Solicitado

Métrica de Deductiva

Deductiva  
(Porcentaje de deducciones sobre la factura total del mes)



SIN TEND

0692



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
 UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS

**Acta Junta de Aclaraciones**  
**Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-019GYR019-E241-2017**  
**"Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones", para los ejercicios 2018 y 2019**

			correspondiente)
Porcentaje de Abandono de Llamadas	Menor o igual a 5% mensual		5%
Continuidad del Servicio	El servicio estará arriba el 99.95% de tiempo hábil (7x24x365) de atención (al mes)	Por cada punto o fracción de punto porcentual de incumplimiento fuera del nivel de servicio establecido	2%
Entrega de Reportes	100% de los reportes en mes en días naturales	Por incumplimiento por día natural fuera del nivel de servicio establecido	2%
Entrega de Reportes	100% de los reportes solicitados entregados al Instituto con información exacta y confiable, con congruencia e integridad	Por cada dato proporcionado en sus sistemas en línea o reportes electrónicos o impresos no congruente	2%
Cálculo erróneo en la determinación del grado de cumplimiento de los niveles de servicio de los servicios de telecomunicaciones contratados por el Instituto	No deberán existir desviaciones en el cálculo de las deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio de telecomunicaciones contratados por el Instituto	Por diferencias en el cálculo de las deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio de telecomunicaciones contratados por el Instituto	Esta deductiva no aplica sobre la factura total del mes correspondiente. La deductiva será el equivalente al monto que resulte de la diferencia de la deductiva no determinada correctamente y la determinada por el Instituto, en valor absoluto.

RECEBIDO  
 DIVISION DE CONTRATOS

Precisión No. 4.

SUN TEND



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

**Contrato Número  
P8M0157**

**ANEXO 3**

**“PROPUESTA ECONÓMICA, PROGRAMA DE TRABAJO Y ACTA DE FALLO”**

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 10 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL**

SECRET

0818

Anexo 9: Propuesta Económica

Anexo 9.- Propuesta Económica

ID	Nombre del Subservicio	Cantidad	Precio Unitario de Referencia Ofertado por el Participante	Tipo de Precio	Valor Total Ofertado por el Participante
1	Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones	1	722,000.00	Unitario Mensual	722,000.00
TOTAL SERVICIO					722,000.00

Vigencia de 90 días en la propuesta  
Precios firmes durante la vigencia del contrato  
Moneda Nacional



David Alejandro Villanueva Fernandez  
Representante Legal  
C&O Servicios Profesionales de Mexico Sa de CV

RECEBIDO  
DIVISION DE CONTRATOS



SECRET

### 3.a PLAN DE TRABAJO PROPUESTO POR EL LICITANTE

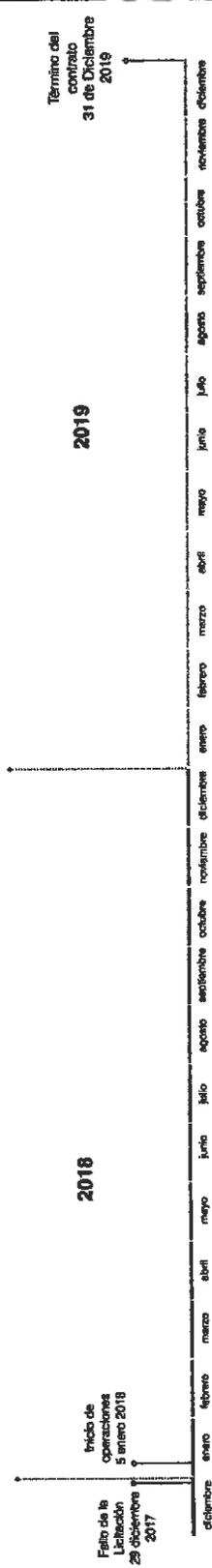
Clase	Descripción	Observaciones
3.a) PLAN DE TRABAJO PROPUESTO POR EL LICITANTE	<p>3.a.1) Plan de trabajo para la implementación que no rebase el 5 de enero de 2018</p> <p>Descripción detallada de los principales componentes de la solución para proveer los servicios</p> <p>Las actividades a realizar</p> <p>La secuencia</p> <p>Los recursos asignados</p> <p>Responsable de dichas actividades</p> <p>Fecha de inicio</p> <p>Fecha de conclusión</p>	

AS BUEENOS AIRES  
 DIVISION DE CONTRATOS

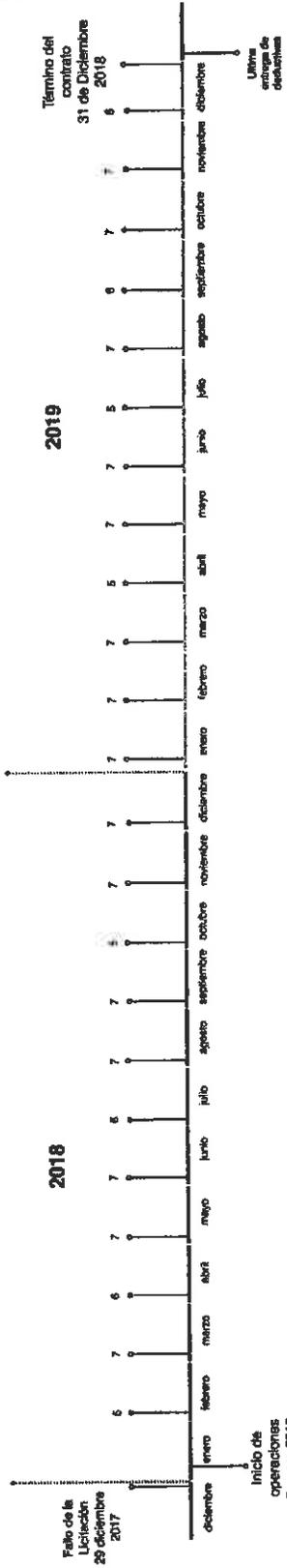
*Dawid*

# detalle de sub-actividades de activación y entrega

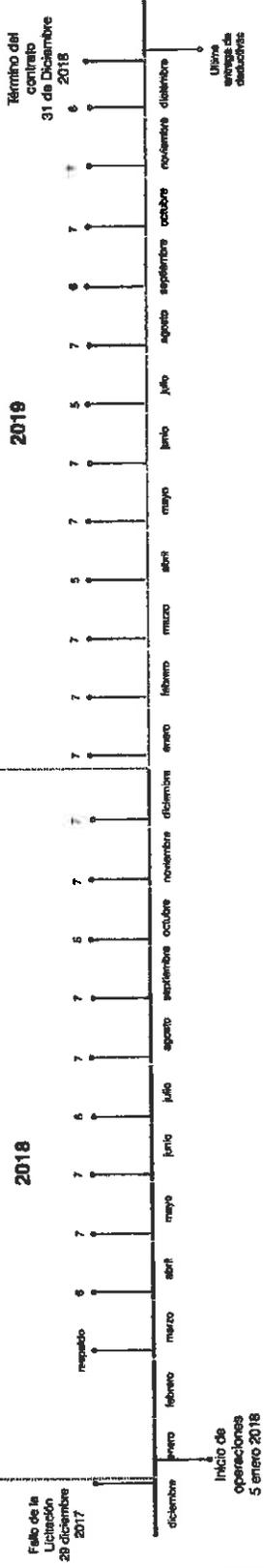
## periodo de inicio y vigencia



## periodos de entrega de deducivas conciliadas y entregables con proveedores de telecomunicaciones



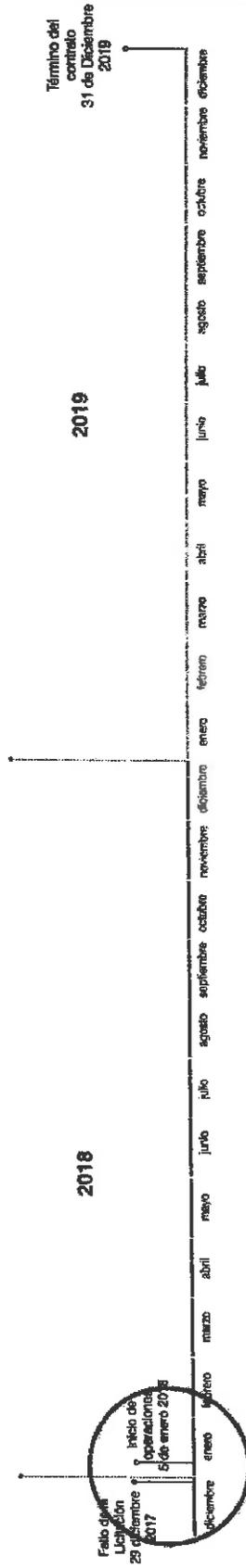
## periodos de almacenamiento de indicadores en repositorio fuera de línea



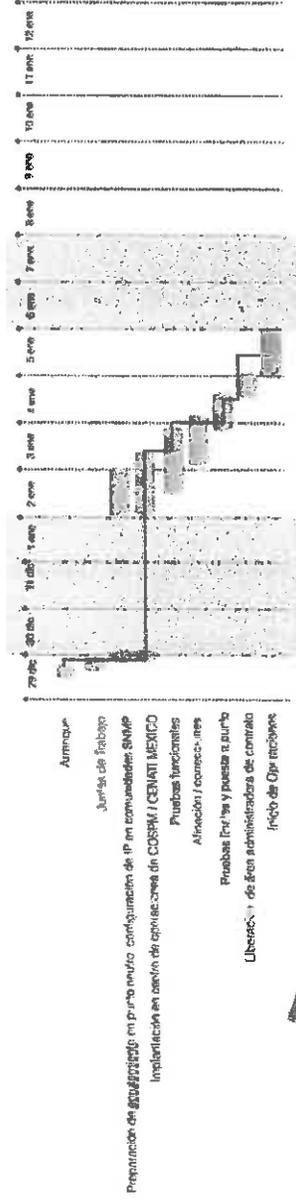
*[Handwritten signature]*

# detalle de las actividades de activación conforme a la junta de aclaraciones pregunta / respuesta 2 consolidada

periodo de inicio y vigencia



ruta crítica de activación de servicios



COMERCIO  
DIVISION DE CONTRATOS

*[Handwritten signature]*

PROGRAMA DE TRABAJO DE ARRANQUE A DETALLE

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	INICIO	FINAL	SECUENCIA	RESPONSABLE
1	FALLO LICITACIÓN	29 diciembre 11 am	29 diciembre 2017 12 pm		MSS
2	CONVOCANTE INFORMA DEL FALLO AL LICITANTE BANDUCH Y CONVOCA A REUNION DE ARRANQUE EL 29 A LAS 11:00	29 diciembre 12 pm	29 diciembre 2017 1 pm	1	MSS
3	LA CONVOCANTE SOLICITA DATOS DE SERVIDORES A INGRESAR EN SUS INSTALACIONES	29 diciembre 12 pm	29 diciembre 2017 1 pm	1	MSS
4	LA CONVOCANTE AUTORIZA LOS ACCESOS A CENATI MEXICO	29 diciembre 12 pm	29 diciembre 2017 1 pm	1	MSS,
5	LA CONVOCANTE SOLICITA BUFGA PROTOCOLOS SNMP Y ICMP EN EL PUNTO NEUTRO PARA LOS SERVIDORES TAN DE COSPM COMO LOS QUE SE INSTALARAN EN EL CENATI MEXICO Y MONTERREY	29 diciembre 12 pm	29 diciembre 2017 1 pm	1	MSS
6	LA CONVOCANTE SOLICITA PUERTOS BRAN EN SU SWITCH CENTRAL QUE UNE LAS REDES VPN	29 diciembre 12 pm	29 diciembre 2017 1 pm	1	MSS
7	COSPM INSTALA SERVIDOR DE PAEBLER EN SU OFICINA	29 diciembre 18:00	30 diciembre 2017 9 am	1	
8	COSPM INSTALA SERVIDOR DE SERVICE DESK EN SU OFICINA	29 diciembre 18:00	30 diciembre 2017 9 am	1	
9	LA CONVOCANTE PROPORCIONA INVENTARIO DE IP AMBOS, NIVELES DE SERVICIO POR CONTRATO Y FORMULAS PARA CONFIGURACION EN PAEBLER	29 diciembre 18:00	29 diciembre de 2017 8 pm	1	MSS
9	PRESENTACION DEL EQUIPO DE TRABAJO	2 enero 2018 9am	2 enero 2018 1 pm	1	
10	ACTIVACION DE UTM A PUNTO NEUTRO VIA IPSEC	2 enero 2018 9am	2 enero 2018 1 pm	5	
11	Activación de equipo de Medición en COSPM y recolección de indicadores SNMP e ICMP	2 enero de 2018 9 am	2 enero de 2018 9 am	5	
12	Instalación de equipos en CENATI MEXICO e inicio de pruebas funcionales	3 enero 2018 9 am	3 de enero de 2018 1 pm	5	
13	Alineación y correcciones	3 enero 2018 6 pm	4 enero 2018 9 am	12	
14	Pruebas finales y puesta a punto	3 enero 2018 10 pm	4 enero 2018 3 pm	13	
15	Liberación del área administradora de contrato	4 enero 2018 5 pm	4 enero 2018 12 pm	14	
16	Inicio de Operaciones del Servicio de Medición de Indicadores	5 enero 2018 9 am	31 dic. 19	15	

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

### 3.b METODOLOGÍA

<b>3.b1) METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>3.b1) Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que el licitante usará para prestar el servicio.</b>  Indicar en este documento la forma como el licitante logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.  Incluir la documentación que indique detalladamente la implementación de cada una de las soluciones que oferte como elementos habilitadores para brindar el servicio requerido, así como los elementos que sean necesarios para llevar a cabo una evaluación documental.  No se aceptan cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones de servicio.	
--	--	--

### METODOLOGIA

#### Introducción

C&O Servicios Profesionales de México S.A. de C.V. COSPM en adelante por sus siglas, desarrollará en este documento todo los procesos, procedimientos, actividades y lo necesario de acuerdo a su experiencia y basado en las mejores prácticas usando los procesos de administración de entrega y soporte de servicios de la ISO/IEC 20000 para dar cumplimiento a la totalidad de requerimientos solicitados por el Instituto Mexicano del Seguro Social para el proyecto denominado "SERVICIOS INTEGRALES PARA EL MONITOREO EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES".

ANEXO  
DIVISION DE CONTRATOS

David Velasco

Qued

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

Certificado No. 38-Q12-359-2012



ORGANISMO INTERNACIONAL DE CERTIFICACIÓN, INSPECCIÓN Y CAPACITACIÓN

Otorga el:

# Certificado

A:

**C&O Servicios Profesionales de México S.A. de C.V.**

Que cumple con los requerimientos de la norma:

**ISO/IEC 20000-1:2005**

El alcance del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información registrado es aplicable a:

Análisis, diseño, implantación, operación, administración, entrega y soporte de servicios de tecnología de la información y comunicaciones que la empresa provee en: (Ver Anexo A)

En las instalaciones ubicadas en:

Av. Insurgentes Sur # 58, Piso 1, Col. Juárez, C.F. 06600, Del. Cuauhtémoc, México DF

Ciclo de Certificación 2012 - 2015:

Fecha de Emisión: 20 de Mayo de 2012  
Vigencia: 20 de Mayo de 2013

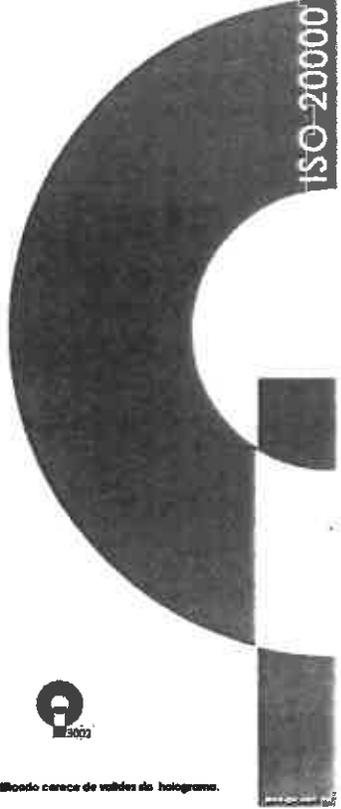


Palacio Torre No. 205, Col. del Valle, México D.F., C.P. 07100 Tel. 4884-8911



El presente certificado carece de validez sin holograma.

Quality Solution Register S.A. de C.V. Prohibida la reproducción parcial o total de este documento. Para consultar la validez de este documento, comuníquese al 01 (52) 8386 4911 o al correo info@qs.com.mx



## ANEXO A

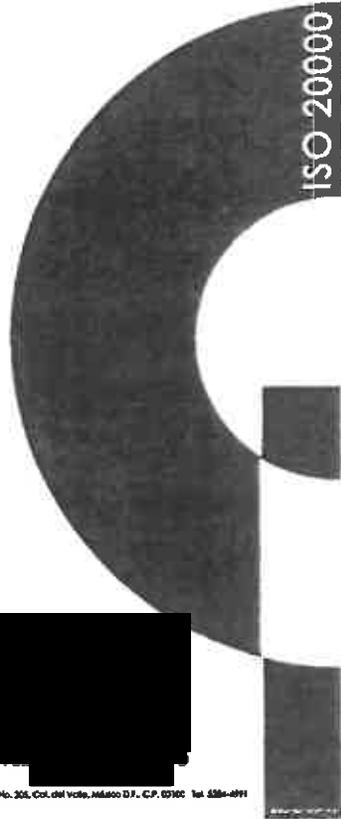
El alcance del certificado No. 38-Q12-359-2012 comprende la prestación de los siguientes servicios conforme a la norma ISO/IEC 20000-1: 2005.

- Telecomunicaciones y redes privadas virtuales multiprotocol label switching (mpls).
- Redes de conectividad y servicios de datos, voz, video, computo y sistemas.
- Monitoreo en tiempo real y análisis de tráfico desde un centro de operación de redes.
- Monitoreo de seguridad informática desde un centro de operaciones de seguridad.
- Mesa de servicio de atención centralizada de incidentes, requerimientos y llamadas.
- Gestión a través de un sistema de información ejecutiva para la toma de decisiones a modo de cuadro de mando integral.
- Servicio de notificaciones multimedias.
- Almacenamiento y administración de información y generación de reportes.
- Desarrollo de software.
- Administración de proyectos.

Certificado No. 38-Q12-359-2012



ORGANISMO INTERNACIONAL DE CERTIFICACIÓN, INSPECCIÓN Y CAPACITACIÓN



Palacio Torre No. 205, Col. del Valle, México D.F., C.P. 07100 Tel. 4884-8911

Handwritten signatures and stamps

El alcance de nuestra certificación es la presentación de servicios para:

- Telecomunicaciones y redes privadas virtuales
- Redes de conectividad
- Monitoreo en tiempo real y análisis de tráfico
- Monitoreo de dispositivos de seguridad informática
- Mesa de servicios de atención centralizada de incidentes, requerimientos y llamadas
- Gestión a través de un sistema de información ejecutiva para la toma de decisiones
- Servicio de notificaciones multivia
- Administración de proyectos.

En el siguiente contenido de la propuesta técnica se realizará la adaptación metodológica a ISO 20000 para todos los requerimientos del Anexo 1 siguiendo lo establecido y aclarado por la Convocante

JUNTA DE ACLARACIONES: RESPUESTA 17, 49 CONSOLIDADA: *El prestador de servicios objeto de la presente documento deberá presentar en su propuesta al Instituto los procesos, procedimientos, métodos e infraestructura para proveer los servicios objeto del presente documento, desde sus instalaciones utilizando mejores prácticas de ISO o normas equivalentes.*

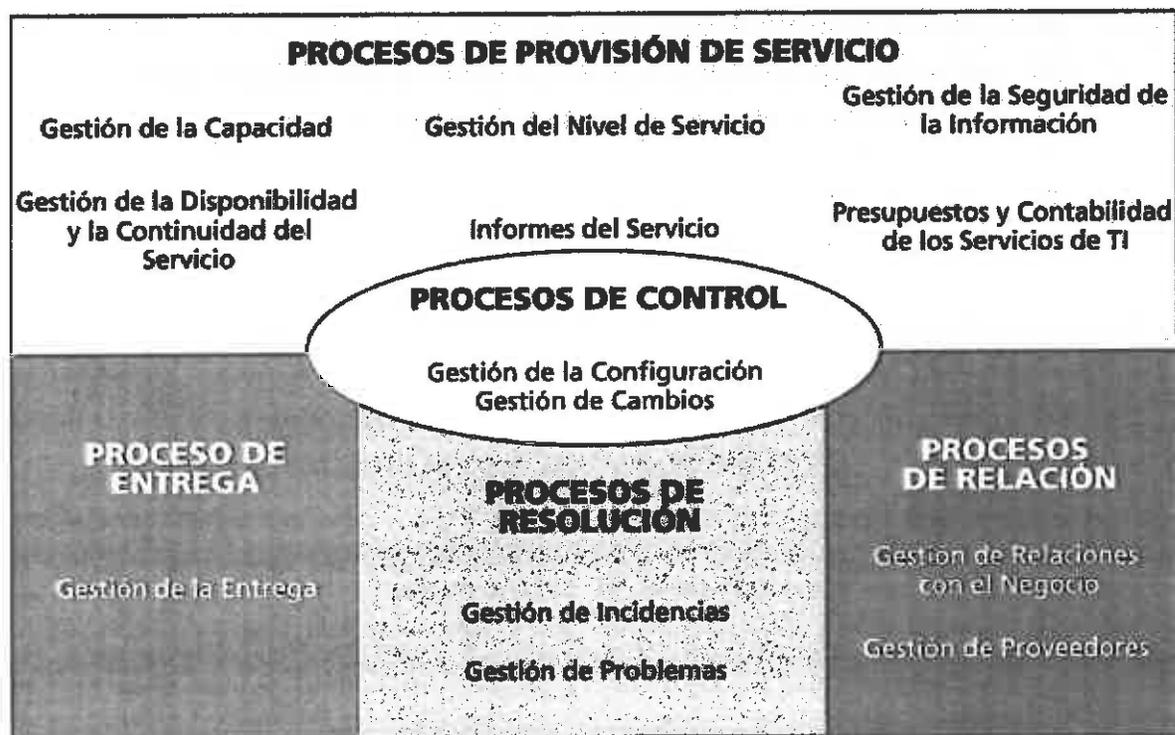
COSPM conforme al marco metodológico del ISO/IEC 20000 se realizará:

- La definición de un catálogo de servicios para el abastecimiento de los requerimientos del IMSS hacia C&O Servicios Profesionales de México SA de CV. que se generará en caso de ser el Licitante ganador.
- Ejecución las disciplinas adaptando las mejores prácticas durante la ejecución del proyecto en caso de vernos adjudicados y que se definirán y describirán mas adelante en nuestra propuesta técnica cubiertas por la ISO/IEC 20000.
- Establecimiento de los componentes de información, insumos, procedimientos y procesos técnicos integrales que conformarán a la adaptación metodológica

PROCESOS  
DIVISION DE CONTRATOS

David Luján  
Pérez

El proceso metodológico de la ISO/IEC 20000 consta de 5 grupos de procesos compuesto por una o mas disciplinas de administración de servicios. Estos cinco grupos se muestran en la figura siguiente.



*David...*

*David...*

Cada uno de los requerimientos del Anexo Técnico será mapeado a las disciplinas del proceso correspondiente. A continuación daremos una descripción de los alcances de cada disciplina relacionándolas con los servicios que solicita el IMSS.

El primer proceso es el ISO/IEC 20000 de Provisión de Servicios, cada una de sus 6 (disciplinas) tienen relación con alcances del Anexo Técnico, el mapeo hacia cada una de las requerimientos y soluciones de cada disciplina se muestra a continuación.

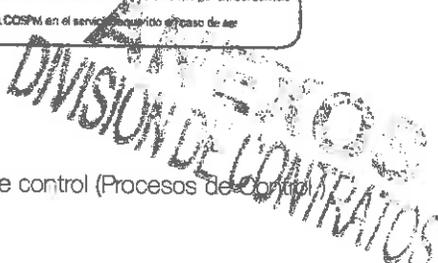
Informes del Servicio	<p>Los informes de servicio se refieren a aquellos categorías que solicita el Instituto que se cumplan en los puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>B. Condiciones técnicas de aceptación de entregables.</li> <li>D. Entregables.</li> </ul>
Gestión del Nivel de Servicio	<p>La gestión de niveles de servicio tiene dos alcances:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aquellos que COSPM vigilará el cumplimiento y que serán asentados en los contratos actuales, modificaciones o futuros durante la vigencia del servicio actual y que son requerimiento del Instituto, y</li> <li>Aquellos que se establecer para medir el comportamiento de los servicios que proporcionará COSPM en el servicio requerido.</li> </ul>
Gestión de la Capacidad	<p>La gestión de la capacidad en este caso se refiere a todos las notificaciones que se realicen en el Instituto referentes a la saturación de recursos tales como anchos de banda, procesamiento, memoria que se manifiesten fuera de rango por periodos de tiempos superiores a los que se deben considerar normales por periodos de operación pico, respaldos de bases de datos, claves contables o campañas de salud (cuando así se indique por parte de la convocante o cualquier otro que indique la convocante).</p>
Gestión de la Disponibilidad	<p>La gestión de la disponibilidad se refiere al proceso de medición de indicaciones de disponibilidad y a los procedimientos de notificación y verificación de servicios disponibles después de una falla y el control histórico de disponibilidad relacionadas con el tipo de fallas, imputables y no imputables al proveedor de servicios, que permita realizar una mejora continua a los procesos de entrega y soporte y de logística de los proveedores de telecomunicaciones que abastezcan al IMSS de la conectividad a sus 3000 inmuebles aproximados.</p>
Presupuestos y Contabilidad de los Servicios de TIC	<p>En este proceso únicamente se calcula la deductiva o pena convencional por incumplimiento de programas de trabajo que fueren el proceso de facturación de los alías, bajas y cambios en capacidades.</p>
Gestión de la Seguridad de la Información	<p>La gestión de la seguridad de la información se refiere a los mecanismos que utilizará COSPM para garantizar la integridad y confidencialidad de la información que se recolecta y aquella que el IMSS proporcionará a COSPM en caso de ser adjudicado.</p>

El segundo proceso de ISO/IEC 20000 (Procesos de Resolución) se integrará con las siguientes funciones de los servicios requeridos.

Gestión de Incidencias	<p>La gestión de incidencias se refiere tanto a la detección automatizada de eventos de fallas en la operación de las redes del Instituto que se ponen como alertas en el presente proyecto así como aquellos requerimientos que serán notificados por medios electrónicos a COSPM en caso de ser adjudicado.</p>
Gestión de Problemas	<p>La gestión de niveles de servicio tiene dos alcances:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aquellos que COSPM vigilará el cumplimiento y que serán asentados en los contratos actuales, modificaciones o futuros durante la vigencia del servicio actual y que son requerimiento del Instituto, y</li> <li>Aquellos que se establecer para medir el comportamiento de los servicios que proporcionará COSPM en el servicio requerido en caso de ser</li> </ul>

El tercer proceso ISO 20000 a integrar se relaciona con las siguientes disciplinas de control (Procesos de Control) y áreas de administración del Anexo Técnico.

Gestión de la Configuración	<p>La gestión de la configuración de los dispositivos a medir de los contratos de los proveedores de servicios de telecomunicaciones del IMSS es la responsabilidad del servicio contratado por el IMSS en este proyecto. Aun que COSPM realiza internamente el control de los dispositivos para el aprovisionamiento de servicios mediante el mantenimiento de licencias, scripts de configuración, respaldos, y diagramas de topología de servicios aprovisionados.</p>
Gestión de Cambios	<p>La gestión de cambios se refiere al control que ejecutará COSPM en el proceso de altas, bajas y modificaciones de inmuebles, capacidades y cualquier otro servicio que pueda afectar el nivel de servicio medido y que requiera del control logístico de acceso y ejecución de actividades.</p>

  
 DIVISION DE CONTRATOS

  
 [Handwritten Signature]

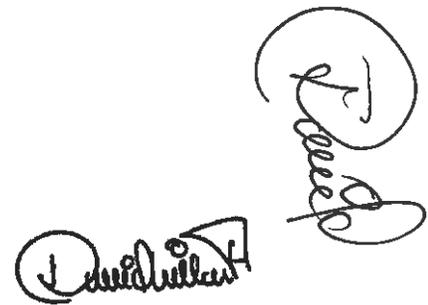
El cuarto proceso a integrar es el ISO 20000 Procesos de Entrega.

Continuidad del servicio	Se refiere a la forma como COSPM utilizará sus activos, honorarios y recursos para entregar los servicios de forma continua al IMSS.
--------------------------	--

El quinto proceso ISO 20000 de Relación, no tiene disciplinas relacionadas con los requerimientos del Anexo Técnico, aunque si la Convocante integra dentro de los servicios elementos relacionados con las disciplinas contenidas daremos como valor agregado la integración de dicho proceso.

Continuidad del servicio	No es alcance del servicio solicitado.
Relación con el cliente	No es alcance del servicio solicitado.

para una correcta aplicación de los procesos metodológicos ISO/IEC 20000 y para dar certeza del cumplimiento estricto y cabal de los servicios que se deben proponer al Instituto y como cualquier proyecto de servicios que tienen como alcance la medición, para cualquier empresa resulta indispensable el entendimiento y bosquejo de la topología y arquitectura donde se encuentran conectados los dispositivos que serán medidos y las rutas de telecomunicación desde los puntos donde se colocarán los dispositivos de medición y de análisis de rendimiento. COSPM ha realizado un bosquejo que presenta a continuación donde muestra todos los componentes que la Convocante ha enunciado tanto en el Anexo Técnico como en el procedimiento de Junta de Aclaraciones. Cada uno de estos elementos muestra la respuesta que se dio en Junta de Aclaraciones y la hemos integrado en un solo diagrama que le dará la certeza al Instituto que los servicios que recibirá estarán disponibles en tiempo y forma de acuerdo a los requisitos de fechas de implantación, fechas de entrega, procesos integrales, procedimientos, métodos e infraestructura solicitados.



Cumplimiento de 3.b2 Matriz de Escalamiento

Nombre	Cargo	Teléfono
3.b2) METODOLOGIA PARA LA PREVISION DEL SERVICIO	3.b2) Incluir una matriz de escalamiento en la que se especifique:  Nombres y Puestos del personal a quien se debe reportar incidentes o problemas  Los tiempos definidos de atención y solución de fallas en el servicio  Medios de contacto electrónico (correo electrónico)  Teléfonos fijos  Teléfonos celulares	

MATRIZ DE ESCALACIÓN

CARGO	NOMBRE	PUESTO	TIEMPO DE ATENCIÓN	MEDIO CONTACTO CORREO ELECTRONICO	Teléfono fijo	celular
COORDINADOR	[REDACTED]	[REDACTED]	3 HORAS / 1 HORA PARA SOLUCION	[REDACTED]	52805373	[REDACTED]
LIDER DE PROYECTO	[REDACTED]	[REDACTED]	2 HORAS / 1 HORA PARA SOLUCION	[REDACTED]	26369460	[REDACTED]
SEGURIDAD Y PROCESOS	[REDACTED]	[REDACTED]	1 HORA / 1 HORA PARA SOLUCION	[REDACTED]	65889530	[REDACTED]
GERENTE DE ENTREGABLES	[REDACTED]	[REDACTED]	30 MIN / 30 MINUTOS PARA SOLUCION	[REDACTED]	57383912	[REDACTED]

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

ANEXO  
DIVISION DE CONTRATOS

David [Signature]  
[Signature]

SECRET



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

0899

Acta de Fallo  
Licitación Pública Nacional  
Núm. LA-019GYR019-E241-2017

En la Ciudad de México, siendo las 14:00 horas del día 29 de diciembre de 2017, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo el acto de Notificación de Fallo del procedimiento Licitación Pública Nacional Electrónica, número LA-019GYR019-E241-2017, para la contratación de los "Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones" para los ejercicios 2018 y 2019; acto presidido por el Licenciado Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, conforme al numeral 8.1.3.2.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración y el numeral 5.3.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de este Instituto, ", de conformidad con lo siguiente:

Fallo

De conformidad con el artículo 37 fracción II de la LAASSP, se indica a los licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes conforme a las razones contenidas en el resultado de la evaluación técnica, remitido mediante oficio número 09 52 76 61 5300/2017000918 del 28 de diciembre de 2017, signado por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, el cual forma parte de la presente acta:

No.	Licitante	Puntos obtenidos
1	C&O Servicios Profesionales de México S.A. de C.V.	58.50
2	Comtelsat S.A. de C.V., en participación conjunta conjunta con M4 Tecnología y Servicios, S.A. de C.V.	57.00
3	Consulting All Service in Telecom and Medice S. de R.L. de C.V.	47.66
4	Expertos en Cómputo y Comunicaciones, S.A. de C.V.	57.00
5	Integración de Soluciones Estratégicas S.A. de C.V., en participación conjunta con ITKMAS Solutions, S.A. de R.L. de C.V.	55.00
6	Micronet de México S.A. de C.V.	55.50

Para determinar la puntuación que corresponde a la propuesta económica de los licitantes, cuya propuesta técnica resultó solvente, se utilizó la siguiente fórmula:

$PPE = MPemb \times 40 / MPi$

Donde:

PPE = Puntuación que corresponde a la Propuesta Económica;

MPemb = Precio ofertado más bajo, y

MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica;

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

$PTj = TPT + PPE$  Para toda  $j = 1, 2, \dots, n$

Donde:

PTj = Puntuación Total de la proposición;

TPT = Total de Puntuación asignados a la propuesta Técnica;

PPE = Puntuación asignados a la Propuesta Económica, y

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

De esta manera se tiene que:

No.	Licitante	TPT	PPE	PT
1	C&O Servicios Profesionales de México S.A. de C.V.	58.50	40.00	98.50
2	Comtelsat S.A. de C.V., en participación conjunta conjunta con M4 Tecnología y Servicios, S.A. de C.V.	57.00	37.07	94.07
3	Consulting All Service In Telecom and Medice S. de	47.66	32.45	80.11

*[Handwritten signature and stamp]*



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

0900

**Acta de Fallo**  
**Licitación Pública Nacional**  
**Núm. LA-019GYR019-E241-2017**

	R.L. de C.V.			
4	Expertos en Cómputo y Comunicaciones, S.A. de C.V.	57.00	32.34	<b>89.34</b>
5	Integración de Soluciones Estratégicas S.A. de C.V., en participación conjunta con ITKMAS Solutions, S.A. de R.L. de C.V.	55.00	39.83	<b>94.83</b>
6	Micronet de México S.A. de C.V.	55.50	31.13	<b>86.63</b>

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en virtud de que su proposición cumple los requisitos legales, su propuesta técnica es solventes y al obtener la mayor puntuación en el resultado en la evaluación se adjudica de la siguiente manera:-----

De conformidad con el artículo 37 fracción IV de la LAASSP y en virtud de que su proposición cumple con los requisitos legales, su propuesta técnica es solvente por haber obtenido mayor puntuación en virtud de que su proposición obtuvo en total **98.50 puntos**, se adjudica al licitante **C&O Servicios Profesionales de México S.A. de C.V.**, la prestación de los **"Servicios Integrales para el Monitoreo en Materia de Telecomunicaciones para los ejercicios 2018-2019"**, por un monto de **\$17,328,000.00 (Diecisiete Millones Trescientos Veintiocho Mil pesos 00/100 M.N.)** sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, conforme a sus precios unitarios que se hacen constar en sus propuesta económica que a continuación se menciona y se adjunta a la presente acta considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el Instituto contando con la autorización del H. Consejo Técnico de Acuerdo ACDO.AS3.HCT.300817/176.P.DIDT, así como con DDP **0000003218-2018**, para el ejercicio 2018.-----

CONDICIÓN FINANCIERA	Cantidad	Presupuesto	Valor del Precio	Valor Total
		Presupuesto		Ofertado por el
		Ofertado por el		Participante
		Participante		

Se hace del conocimiento al licitante adjudicado que la prestación del servicio, así como las condiciones de pago se efectuará conforme al **"Anexo Técnico y "Términos y Condiciones"**, mismos que sirvieron de base para la elaboración de su propuesta.-----

La vigencia del servicio será del día 01 de enero de 2018 y hasta el 31 de diciembre de 2019. -----

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP, se informa al representante de la empresa adjudicada, que la firma del contrato respectivo se realizará el día **12 de enero de 2018**, en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en días hábiles con un horario de 09:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP.-----

De conformidad con el artículo 48 de la LAASSP se informa a los representantes de la empresa adjudicada que se deberá entregar en la citada División de Contratos, la Garantía de Cumplimiento dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo. -----

De conformidad con el artículo 37 fracción VI de la LAASSP, este acto es presidido por el Licenciado Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de conformidad con la normatividad antes indicada y asimismo, se indican los responsables de la evaluación de las proposiciones. -----



SECRET



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

**Contrato Número  
P8M0157**

#### **ANEXO 4**

**“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”**

**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**

*[Handwritten signature]*

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL**

SIN LEAD



Ciudad de México, a 10 de enero de 2018

Oficio No. 09 52 76 61 5300/2018000026

**Lic. Aleksí Asatashvili**  
Titular de la División de Contratos  
Presente

Con relación al procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-019GYR019-E241-2017, para la contratación de los "Servicios Integrales para el Monitoreo de Materia de Telecomunicaciones" para los ejercicios 2018 y 2019.

Sobre el particular, y a efecto de dar cumplimiento a lo establecido en de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, de fecha 14 de diciembre de 2017, mismas que fueron actualizadas durante el procedimiento de mérito, con fundamento en el numeral 4.17, 4.24.6, 5.3.15, del citado ordenamiento, me permito hacer de su conocimiento que se ha designado al Titular de la División de Telecomunicaciones para que funja como administrador del contrato que derive del procedimiento de contratación de referencia.

Sin otro particular por el momento, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

**Ing. Eduardo Oropeza Ortiz**  
Coordinador

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE  
PLANEACIÓN Y CONTRATOS

10 ENE 2018

RELEVADO  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

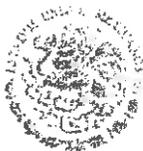
c.c.p.

- Mtro. Ricardo Alexander Márquez Padilla.- Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.
- Carlos Rincón Domínguez.- Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones.

Las copias se envían electrónicamente mediante el SICGC

E00/rvm

ANEXOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Ciudad de México a 1° de noviembre de 2017

Oficio N° 09 52 76 61 5300/2017000705

**C. Carlos Rincón Domínguez**

Titular de la Coordinación Técnica de Redes y  
Telecomunicaciones

Presente

Con fundamento en los Artículos 9° del "ACUERDO por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2017, así como el 44 y segundo párrafo del Artículo 46 del "ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de julio de 2017, mismo que a la letra señala:

"ARTÍCULO 46. ...

*Los servidores públicos deberán iniciar la preparación de la entrega-recepción desde el momento en que tengan conocimiento que dejarán de ocupar el empleo, cargo o comisión, haciendo este hecho del conocimiento del Órgano Interno de Control o de las áreas de Auditoría Interna de las empresas productivas del Estado, en el ámbito de su competencia y según corresponda. Lo anterior, sin perjuicio de cumplir con la obligación de mantener ordenados y actualizados en forma permanente sus registros, controles, archivos y demás documentación relacionada con sus facultades. Si a la fecha en que el servidor público se separa del empleo, cargo o comisión no existe nombramiento o designación del servidor público que lo sustituirá, la entrega-recepción se hará al servidor público que el superior jerárquico designe para tal efecto, debiendo éste último realizar la entrega correspondiente una vez que tome posesión el servidor público entrante."*

Le comunico que he tenido a bien designarlo a partir de esta fecha como *Encargado del Despacho de los asuntos de la División de Telecomunicaciones*, con la encomienda de que reciba el informe que refiere los asuntos y el estado que guardan, los recursos asignados, así como la documentación y archivos asignados a la citada División y cumpla diligentemente con las funciones encomendadas a dicha área de conformidad con el numeral 8.1.2.1.1 del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico validado y registrado el 11 de agosto de 2016.

La presente designación cesará en la fecha que surta efecto el nombramiento del servidor público que tome posesión de dicha División.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente,

  
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz  
Titular

C.c.p. Lic. Pedro Valencia Santiago, Director de Innovación y Desarrollo Tecnológico.  
Javier César Juárez Baltadano, Titular de la Coordinación de Asesores de la DIDT.  
Lic. Guerty Arzate Ruiz, Titular de la Coordinación de Servicios Administrativos de la DIDT.

RECIBI ORIGINAL

01/11/2017 10:02