

The background features a large, semi-transparent watermark of the IMSS logo. The logo consists of a stylized eagle with its wings spread, perched on a cactus, all enclosed within a rounded square border. Below this emblem, the letters 'IMSS' are written in a large, bold, sans-serif font.

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 ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

Contrato para la prestación del servicio de renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida para el ejercicio 2015, que celebran por una parte el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por **MIGUEL ÁNGEL SERVÍN DIAGO**, en su carácter de Apoderado Legal y por la otra, la empresa denominada **IBM DE MÉXICO, COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIOS, S. DE R.L. DE C.V.**, en lo subsecuente "**EL PROVEEDOR**", representada por **SOCORRO ELIDA GODÍNEZ RAMÍREZ**, en su carácter de Representante Legal, a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

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

I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 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.- Miguel Ángel Servín Diago se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 91,293 de fecha 12 de abril de 2013 otorgada ante la fe del Licenciado José Ignacio Sentíes Laborde, Notario Público número 104 del Distrito Federal y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

I.4.- Jorge Albarrán Hernández, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística de "**EL INSTITUTO**", interviene como Área Contratante en el procedimiento del cual se deriva el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en los artículos 2 fracción I del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 69 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

I.5.- El Ingeniero Víctor Armando Cruz Ceballos, Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de "**EL INSTITUTO**" interviene en la firma del presente instrumento jurídico como Área Requirente y Área Técnica, en el procedimiento del cual se deriva este contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 fracciones II y III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.6.- El Ingeniero Héctor Javier Reyes Oropeza, Titular de la División de Administración, Procesamiento y Almacenamiento de "**EL INSTITUTO**" interviene como Área Técnica en el procedimiento del cual deriva este instrumento así como Administrador del presente contrato,



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este contrato, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2 fracción III y 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.7.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del servicio de renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida para el ejercicio 2015, solicitado por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

I.8.- 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 42061305, de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000411147-2015, emitido por el Titular de la División de Gestión Presupuestaria el 10 de agosto de 2015, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

I.9.- El Comité Institucional de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CIAAS), en la sesión ordinaria número 15/2015 de fecha 12 de agosto de 2015, mediante acuerdo número 70/2015 dictaminó procedente el ejercicio de la excepción a la licitación pública mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, por encontrarse esta contratación en el supuesto del artículo 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.10.- El presente contrato fue adjudicado a **"EL PROVEEDOR"** mediante el procedimiento de Adjudicación Directa número **SA-019GYR019-N187-2015**, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71 y 72 fracción II de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

I.11.- Con fecha 14 de agosto de 2015, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística emitió el Acta de Adjudicación del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede, resultando adjudicado **"EL PROVEEDOR"** como se detalla en el **Anexo 3 (tres)**, del presente instrumento jurídico.

I.12.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que en caso de discrepancia entre la solicitud de cotización y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

I.13.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291, P.H, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México, Distrito Federal.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

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

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 51,602 de fecha 1° de enero de 1997 otorgada ante la fe del Licenciado Armando Gálvez Pérez Aragón, Titular de la Notaría Pública número 103 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 218337 de fecha 10 de febrero de 1997 bajo la denominación de IBM de México, Comercialización y Servicios, S.A. de C.V.

II.2.- Mediante Escritura Pública número 1,564 de fecha 31 agosto de 2007 otorgada ante la fe del Licenciado Guillermo Aarón Vigil Chapa, Titular de la Notaría Pública número 247 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 218337 de fecha 12 de septiembre de 2007 se hizo constar la transformación de la sociedad, quedando su denominación como IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V.

II.3.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por Socorro Elida Godínez Ramírez, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 4,812 de fecha 3 de febrero de 2010 otorgada ante la fe del Licenciado Guillermo Aarón Vigil Chapa, Titular de la Notaría Pública número 247 del Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

II.4.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades, en operar cualquier negocio y conducir sus actividades en todo aquello relativo al procesamiento de información y datos, telecomunicaciones, programas, métodos y procesos materiales y la compra, venta, permuta, alquiler y negociación en general de los equipos para todo ello necesarios; la prestación de cualquier tipo de servicios técnicos, de consultoría, asesoría, capacitación, mantenimiento, soporte, reparación, programación, reacondicionamiento, etcétera, aplicables a su objeto.

II.5.- Cuenta con Registro Federal de Contribuyentes: **IMC9701024T5**.

II.6.- Cuenta con el documento correspondiente, vigente y expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a lo dispuesto por la Regla 2.1.27 de la Resolución Miscelánea Fiscal 2015 y de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente Contrato.

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

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

II.9.- Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae en el presente Contrato.

II.10.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato en términos de lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos que deriven del presente contrato, el ubicado en Alfonso Nápoles Gándara número 3111, Colonia Parque Corporativo de Peña Blanca, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01210 México, Distrito Federal; teléfonos: 5270-3840 y 5270-6852, correo electrónico: elidag@mx1.ibm.com.

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

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- **“EL INSTITUTO”** requiere contratar de **“EL PROVEEDOR”**, y éste se obliga a prestar el servicio de renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida para el ejercicio 2015, cuyas características y especificaciones se describen en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente contrato.

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 de **\$4,921,162.12 (CUATRO MILLONES NOVECIENTOS VEINTIUN MIL CIENTO SESENTA Y DOS DÓLARES AMERICANOS 12/100 MONEDA EN CURSO LEGAL DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA USD)** no incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA) dicha cantidad se ejercerá de conformidad con los precios que se establecen en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Dicho monto será liquidado con el siguiente calendario de pagos:

Pago	Fecha de pago	Licenciamiento de Software/Sistema Operativo	Servicio base de Soporte Extendido	Soporte en Sitio Mensual	TOTAL (USD)
1	Agosto 2015	\$3,200,104.53	\$97,837.87	\$27,410.00	\$3,325,352.40

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Contrato No S5M0793 Adjudicación Directa número SA-019GYR019-N187-2015
---	--	---

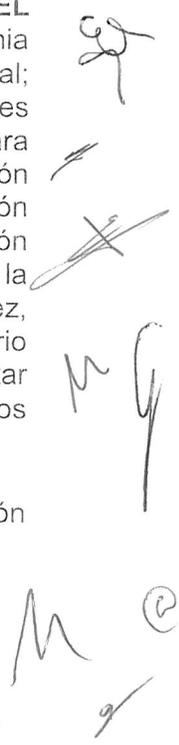
2	Septiembre 2015	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
3	Octubre 2015	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
4	Noviembre 2015	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
5	Diciembre 2015	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
TOTAL		\$4,185,282.77	\$489,189.35	\$246,690.00	\$4,921,162.12

Cabe señalar que el esquema de pago por arrendamiento que hace **“EL PROVEEDOR”** de las licencias de su propiedad (Software z/OS) contemplan un pago inicial y el remanente durante la vigencia del contrato y éste, es el único esquema de contratación que **“EL PROVEEDOR”** ofrece a nivel mundial respecto a estas licencias, no siendo así en los servicios de soporte, los cuales contemplan los mantenimientos preventivos y correctivos sin importar el número de eventos.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- **“EL PROVEEDOR”** deberá facturar por periodos mensuales vencidos de servicios devengados, en los primeros 10 (días) naturales del mes siguiente, debiendo entregar a **“EL INSTITUTO”** la factura correspondiente al servicio.

“EL INSTITUTO” se obliga a pagar a **“EL PROVEEDOR”** la cantidad respectiva dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega de la factura correspondiente, una vez que ésta cumplió con todos los requisitos establecidos por **“EL INSTITUTO”**, en moneda nacional al tipo de cambio publicado por Banco de México el día que se efectuó el pago; el tipo de cambio que se considerará es el FIX, que determina el Banco de México para solventar obligaciones denominadas en dólares de los EEUU pagaderas en la República Mexicana, para estos efectos **“EL PROVEEDOR”** deberá presentar en la División de Trámite de Erogaciones, ubicada en Gobernador Tiburcio Montiel número 15 (esquina con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, México, Distrito Federal, Código Postal 11850, en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- Original y copia de la factura que expida **“EL PROVEEDOR”** a nombre de **“EL INSTITUTO”** con dirección en Avenida Paseo de la Reforma número 476 Colonia Juárez, Código Postal 06600 Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal; Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45, que reúna los requisitos fiscales en la que se indiquen los servicios proporcionados, el número de contrato que ampara dichos servicios, los datos de la póliza, el periodo de facturación, el Acta de aceptación de servicios a entera satisfacción de **“EL INSTITUTO”**, avalada por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de **“EL INSTITUTO”**, ubicada en la calle Paseo de la Reforma Número 476, edificio anexo Telecomunicaciones, Planta Alta, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600 México, Distrito Federal, en el horario comprendido de las 9:30 a las 17:00 horas. **“EL PROVEEDOR”** deberá acreditar haber cumplido a entera satisfacción de **“EL INSTITUTO”** con la entrega total de los servicios objeto de este contrato.
- Original y copia del presente contrato.
- En su caso Nota de Crédito a favor de **“EL INSTITUTO”** por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

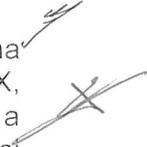
Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

EL PROVEEDOR deberá expedir sus facturas en el esquema de facturación electrónica CFDI (comprobantes fiscales digitales por internet), la recepción de las mismas será a través del Portal de Servicios a Proveedores, y deberán ser proporcionadas en su formato XML; la validez de las mismas será determinada durante la carga y únicamente las facturas fiscalmente válidas serán procedentes para pago. **“EL PROVEEDOR”** deberá proporcionar a las áreas financieras una representación impresa de la misma que cumpla con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), la representación impresa por sí misma no será sustento para pago si no se hace la carga del XML del cual se originó o si la misma no es una representación fiel del XML origen.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** presente su factura con errores o deficiencias, éstos se le harán saber por parte de **“EL INSTITUTO”** dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará en términos de los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. **“EL PROVEEDOR”** podrá consultar esta información en la liga: https://201.144.108.83:8443/Pagos_Prov/faces/index.xhtml, la cual permanecerá publicada hasta la fecha de vencimiento que tenía programado el contra recibo. Lo anterior permitirá que **“EL PROVEEDOR”** a las 72 (setenta y dos) horas posteriores a la expedición de contra recibo, cuente con la información sobre la procedencia o improcedencia de su trámite.

“EL PROVEEDOR” se obliga a no cancelar ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) los comprobantes fiscales digitales a favor de **“EL INSTITUTO”** previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al Administrador del presente contrato para su autorización expresa, debiendo este informar a las Áreas de Trámite de Erogaciones de dicha justificación y Reposición del comprobante fiscal digital en su caso.

El pago se realizará por medio de transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico intrabancario que **“EL INSTITUTO”** tiene en operación, a menos que **“EL PROVEEDOR”** acredite de forma fehaciente la imposibilidad para ello. Para tal efecto, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, clabe, banco y sucursal a nombre de **“EL PROVEEDOR”**. 

El pago se depositará en la fecha programada para tal efecto, a través del esquema intrabancario, si la cuenta bancaria de **“EL PROVEEDOR”** está contratada con BANAMEX, S.A., BANORTE, S.A., HSBC, S.A., SANTANDER, S.A. o SCOTIABANK INVERLAT, S.A. y a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados. **“EL INSTITUTO”** realizará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo el día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN). 

Por lo anterior, **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar solicitud de pago electrónico (intrabancario o interbancario) y presentar original y copia de la cédula del Registro Federal 



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

de Contribuyentes, Poder Notarial e Identificación Oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.

“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” con un mínimo de **5 (cinco)** días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión. El mismo procedimiento aplicará en caso de que “EL PROVEEDOR” celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

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

El pago de los servicios quedará condicionado al descuento que “EL INSTITUTO” efectuará a “EL PROVEEDOR” por concepto de penas convencionales y/o deductivas, 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” el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo señalado en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** y de acuerdo a lo siguiente:

PLAZO.- A partir del primer día hábil siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2015.

Lo anterior de conformidad con lo previsto en los artículos 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 quinto párrafo de su Reglamento.

LUGAR.- La entrega de los servicios de licenciamiento de software se realizará en los Centros Nacionales de Tecnologías de la Información de Monterrey y México, sita en calle Gregorio Torres Quevedo número 1950 Oriente, Colonia Centro, Código Postal 64010, Monterrey, Nuevo León y en calle Tokio número 80, Mezzanine, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600 México, Distrito Federal, respectivamente.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- Como bienes se consideran las licencias y versiones de productos de software soportados y los que se incluyen en el Anexo Técnico, numeral 4 “Requerimientos técnicos” inciso a) integrado en el **Anexo 2 (dos)** del

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Contrato No S5M0793 Adjudicación Directa número SA-019GYR019-N187-2015
---	--	---

presente contrato; los que estarán disponibles en el portal de internet de “**EL PROVEEDOR**” <http://www-01ibm.com/software/>

No habrá entrega física de medios, ya que éstos deberán estar disponibles en el portal de Internet correspondiente.

“**EL PROVEEDOR**” se compromete con “**EL INSTITUTO**” a cumplir con las obligaciones adquiridas, conforme a los siguientes rubros:

- Descripción del Servicio
- Especificaciones Técnica
- Software IBM para Mainframe y Ambiente Distribuido
- Software IBM Plataforma Distribuida
- Requerimientos Técnicos
- Condiciones técnicas de aceptación de entregable
- Cronograma de actividades
- Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse
- Requerimientos de arquitectura tecnológica
- Restricciones e interfases con otros elementos
- Entregables

Los cuales se detallan ampliamente en los Términos y Condiciones, integrados al **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

MECANISMOS DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.- Los servicios objeto del presente contrato serán evaluados mensualmente de acuerdo a lo siguiente:

- Los servicios deberán ser reportados a través de un Acta de Aceptación de Servicios cuya periodicidad será mensual a partir de la fecha de la notificación de la adjudicación; “**EL PROVEEDOR**” deberá entregar junto con los componentes una “Remisión del Pedido” la cual deberá presentarse en original foliada y debidamente requisitada en todos sus rubros, en esta Remisión del pedido la unidad receptora de los componentes deberá recabar sello de recibido, fecha, firma, nombre y número de matrícula del personal de “**EL INSTITUTO**” que recibe los bienes, en su caso y una vez agotado el plazo se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la entrega de algún servicio en específico y en caso de que el retraso sea imputable a “**EL PROVEEDOR**”, aplicar la pena convencional a que haya lugar.

QUINTA.- VIGENCIA.- “LAS PARTES” convienen que la vigencia del presente contrato iniciará a partir de la fecha de su firma y concluirá hasta el 31 de diciembre del 2015.

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











INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

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

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

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- “**EL PROVEEDOR**” se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, llegue 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/o derechos que procedan con motivo de los servicios objeto del presente contrato, serán pagados por “**EL PROVEEDOR**” conforme a la legislación aplicable en la materia.

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

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

“**EL PROVEEDOR**” podrá solicitar a “**EL INSTITUTO**” a través del Área competente, por escrito y previo al cobro de cualquier factura, que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 B último párrafo de la Ley del Seguro Social, en el supuesto que durante la vigencia del presente contrato, se generen cuentas por liquidar a su cargo, líquidas y exigibles a favor de “**EL INSTITUTO**” le sean aplicados como descuento en los recursos que le corresponda percibir con motivo del presente instrumento jurídico, contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales.

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.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

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

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

DÉCIMA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.- "EL PROVEEDOR" deberá presentar escrito en el que se obliga a sacar en paz y a salvo a "EL INSTITUTO" de toda reclamación de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional por causas directamente atribuibles a "EL PROVEEDOR", además de no encontrar en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industria.

En el entendido de que en caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de "EL INSTITUTO" por cualquiera de las causas antes mencionadas y siempre y cuando "EL INSTITUTO" notifique la reclamación a "EL PROVEEDOR" sin demora y por escrito, permita a "EL PROVEEDOR" mantener el control de la defensa y de cualquiera negociaciones y arreglos transaccionales que se deriven de ella, al igual que "EL INSTITUTO" colabore con "EL PROVEEDOR" en todo ello y "EL INSTITUTO" se encuentre y permanezca acatando los términos de la licencia aplicable al producto de que se trate, "EL PROVEEDOR" se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para sacar en paz y a salvo a "EL INSTITUTO" de cualquier controversia o reclamación de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual.

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

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a "EL INSTITUTO" la póliza de fianza, apegándose al "Formato para Fianza de Cumplimiento de Contrato" que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro)**, en la División de Contratos, ubicada en la calle Durango número 291, 10º piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México, Distrito Federal.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

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 la liberación y entrega.

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

- a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, 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 instrumento, establecido en la Cláusula Décima Primera.
- 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 TERCERA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO Y DEDUCCIONES.- **"EL INSTITUTO"**, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, procederá a la aplicación de penas convencionales, por atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio por el equivalente al 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, sobre el valor de lo incumplido o cuando el servicio no cumpla con lo solicitado en el Anexo Técnico incluido en el **Anexo 2 (dos)**.

La pena convencional por atraso, se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor de los servicios prestados con atraso y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

"EL INSTITUTO" descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir a **"EL PROVEEDOR"**.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Contrato No S5M0793 Adjudicación Directa número SA-019GYR019-N187-2015
---	--	---

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se aceptará la estipulación de penas convencionales a cargo de **“EL INSTITUTO”**.

Para efectos de calcularse las penas convencionales, se considerará un valor del 100% (cien por ciento) del monto total del valor de lo incumplido, correspondiente a la entrega de los servicios descritos en el presente instrumento jurídico, con vigencia y por el periodo que resulte a partir de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2015.

Considérese las tablas “precios de referencia de Software” para la aplicación de penas convencionales a que haya lugar.

“EL PROVEEDOR” garantizará el cumplimiento del contrato con los siguientes Niveles de Servicios y Tiempos de Respuestas requeridos por **“EL INSTITUTO”**.

La fórmula para calcular la pena por atraso en la entrega de los servicios es la siguiente:

Concepto	Fecha Límite	Formula
Pena por atraso en la entrega de los servicios de Renovación Suscripción, Soporte y Mantenimiento del Software y Mantenimiento del Software IBM para Mainframes, Software IBM Plataforma Distribuida	De acuerdo a lo especificado en “Niveles de Servicio requeridos que deberán cumplirse” y al cuadro referente a garantía de cumplimiento con los siguientes niveles de servicio y tiempos de respuestas requeridos por “EL INSTITUTO” .	$PAE = \frac{(TA)}{MESES(X)(0.025)} \quad (MT/5)$ donde: PAE= Pena por atraso en la entrega de los servicios TA=Tiempo total de atraso transcurrido en la entrega de los servicios expresado en días naturales MT= Monto del valor de lo incumplido X=Número total de servicios no entregados en tiempo

DEDUCCIONES.- Las deducciones se aplicarán de acuerdo a lo previsto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento.

Durante la vigencia del presente contrato, **“EL INSTITUTO”** aplicará deducciones al pago **“Servicio de su Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida”** en caso de incumplimiento parcial o deficiente de las obligaciones a cargo de **“EL PROVEEDOR”**, en los siguientes términos:

“EL INSTITUTO” aplicará a **“EL PROVEEDOR”** una deducción del **0.05% (cero punto cero cinco por ciento)** sobre el importe mensual facturado del servicio Soporte en Sitio Mensual antes del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) por cada hora que se encuentre suspendido para **“EL INSTITUTO”** el acceso telefónico y el acceso en línea al sitio de Internet en la dirección electrónica: <http://www.ibm.com/services/sl/products/>

(Handwritten signatures and initials on the right margin)



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

Se entenderá que el acceso en línea se encuentra suspendido cuando **"EL INSTITUTO"** tras haber ingresado el usuario y el password correcto, no puede hacer uso del Soporte en Sitio Mensual de **"EL PROVEEDOR"**. Así mismo, se aplicara una deducción del **0.05% (cero punto cero cinco por ciento)** diario sobre el importe mensual facturado del Soporte en Sitio Mensual antes del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) por cada evento que habiendo **"EL INSTITUTO"** satisfecho las condiciones para registrar una solicitud que durante la vigencia del contrato, no le sea asignado un identificador único (número de reporte) que le permita dar seguimiento al caso técnico reportado.

El monto total de deducciones no excederá del 10% (diez por ciento) del valor total del Soporte en Sitio Mensual.

Derivado de la importancia de mantener en producción las soluciones de software que integren la solución y con el fin de garantizar a **"EL INSTITUTO"** un servicio de calidad, independientemente a lo establecido en las penas convencionales, en caso de incumpliendo parcial o deficiente de los niveles de disponibilidad y tiempos de Atención a fallas definidos en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este contrato.

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

- a) La División de Administración, Procesamiento y Almacenamiento de **"EL INSTITUTO"** computará el monto a deducir del importe pagado a **"EL PROVEEDOR"**.
- b) La División de Administración, Procesamiento y Almacenamiento de **"EL INSTITUTO"** dará a conocer por escrito a **"EL PROVEEDOR"** el importe que debe de ingresar a **"EL INSTITUTO"**.
- c) **"EL PROVEEDOR"** en un término no máximo de 10 (diez) días naturales debe presentarse ante la Coordinación de Servicios Administrativos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, a efecto de presentar su orden de ingreso por el importe correspondiente.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el párrafo primero del artículo 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 los bienes objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"** o se determine la nulidad de 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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

por la terminación anticipada serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada de **“EL PROVEEDOR”**, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA QUINTA.- 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 aquellos 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 de los administradores de este contrato.

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

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que el servicio ha sido prestado con alcances y 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, 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 por parte de **“EL INSTITUTO”** con penalizaciones sobre el mismo concepto de los



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

servicios que proporciona a **"EL INSTITUTO"** y con ello se afecten los intereses del mismo.

8. Cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula **VIGÉSIMA PRIMERA** del presente contrato.

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

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

En caso de que **"EL INSTITUTO"**, determine dar por rescindido el 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, proporcionado 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.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

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

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

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

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

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 substituto, 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.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793

Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

VIGÉSIMA.- 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 PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- Será responsabilidad del servidor público indicado en el apartado de la declaración I.6 de “**EL INSTITUTO**” de este instrumento jurídico, administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato; de conformidad con lo establecido en el penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

VIGÉSIMA SEGUNDA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad por las partes y forman parte integrante del presente contrato.

- Anexo 1 (uno)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
- Anexo 2 (dos)** “Anexo Técnico y Términos y Condiciones”
- Anexo 3 (tres)** “Propuesta Técnico-Económica y Acta de Adjudicación”
- Anexo 4 (cuatro)** “Formato para Fianza de Cumplimiento de Contrato”

VIGÉSIMA TERCERA 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 CUARTA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa número
SA-019GYR019-N187-2015

mismo, **“LAS PARTES”** se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, 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, Distrito Federal, el día **28 de agosto de 2015**, quedando un ejemplar en poder de **“EL PROVEEDOR”** y los restantes en poder de **“EL INSTITUTO”**.

“EL INSTITUTO”
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

MIGUEL ÁNGEL SERVÍN DIAGO
Apoderado Legal

“EL PROVEEDOR”
IBM DE MÉXICO, COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIOS,
S. DE R.L. DE C.V.

SOCORRO ELIDA GODÍNEZ RAMÍREZ
Representate legal

ÁREA CONTRATANTE

JORGE ALBARRÁN HERNÁNDEZ
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística

ÁREA REQUIRENTE Y ÁREA TÉCNICA

INGENIERO VÍCTOR ARMANDO CRUZ CEBALLOS
Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

ÁREA TÉCNICA Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

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

Las firmas que anteceden, forman parte del contrato abierto número **S5M0793** celebrado entre el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** y la empresa denominada **IBM DE MÉXICO, COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIOS, S. DE R.L. DE C.V.** de fecha 28 de agosto de 2015.

JASS/AAL/UEAC/GFHL



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa
número
SA-019GYR019-N187-2015

ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000411147-2015

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Oficinas Centrales
580000 Coord de Serviici Administra

Concepto: OFICIO 1373 DEL 31/07/2015 PARA LLEVAR A CABO LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE RENOVACIÓN, SUSCRIPCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE IBM PARA MAINFRAMES, SOFTWARE IBM PLATAFORMA DISTRIBUIDA", PARA EL EJERCICIO 2015

Fecha Elaboración: 10/08/2015

Total Comprometido (en pesos): \$ 93,448,931.73
 Cuenta: 42061305 De programas y produc.de comp. 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	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	67,410.2	6,509.7	6,509.7	13,019.4	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)												
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	51.1	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 PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Armando Rivera Téllez

Titular de la División de Gestión Presupuestaria

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

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

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DIVISIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA
CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL

Se firma por ausencia de conformidad con el Memorandum Interno 0990016B3000/6B32/20150001949 del 31 de julio de 2015 donde el Titular de la División de Gestión Presupuestaria autoriza a los Jefes de Área, firmen los oficios de su competencia del 03 al 14 de agosto del año en curso.

Clave: 6170-009-001

Atentamente

 Lic. Jessica Miranda Vega
 Subjefa de División

0112015



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa
número
SA-019GYR019-N187-2015

ANEXO 2

“ANEXO TÉCNICO Y TERMINOS Y CONDICIONES”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

go

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 32 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

I. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y SUS ESPECIFICACIONES
TECNICAS, OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE
CONTRATACIÓN.

I.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Con el *Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida*, se podrá continuar haciendo uso de los productos de software de: sistema operativo zOS V1.9, zVM, zLinux, Sistemas Transaccionales, motores de Bases de Datos-DB2 y programas de productos instalados en el equipo de cómputo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405 instalado en el Instituto.

La infraestructura de procesamiento (Hardware y Software) que requieren las aplicaciones sustantivas del Instituto que se ejecutan en esta plataforma deben estar soportadas con los siguientes elementos:

- Licenciamiento del Software IBM que actualmente está instalado y operando en el equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405.
- Suscripción y Soporte del producto de software IBM DB2 instalado en plataforma distribuida.
- Suscripción y Soporte de los productos de Software para plataformas zSeries y zLinux.
- Servicios de Extensión de Soporte de Software para zOS v1.9
- Servicios de Asistencia en Sitio para productos zSeries y zLinux.

Para garantizar que el Instituto cuente con todas las actualizaciones requeridas para hacer uso de los productos solicitados, en el documento de Anexo Técnico, numeral "4.Requerimientos Técnicos" inciso "b. No Funcionales" se establece que: *"EL PROVEEDOR" deberá entregar las claves de acceso al repositorio propio de IBM para que personal autorizado del Instituto pueda acceder a los productos de software detallados en las Tablas 1, 2 y 3 del numeral 4 "Requerimientos Técnicos", inciso a) "Funcionales" que para ese fin tenga habilitado*.

Así mismo, en el numeral 9 del mismo documento, se establecen los niveles de servicio y tiempos de respuesta que deberán cumplirse para garantizar la continuidad de la operación del Instituto y las penas convencionales o deducciones que deberán aplicarse en caso de no cumplirse.

DIVISION DE CONTRATOS



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

Las principales aplicaciones a las que se brinda servicio con los productos de software IBM instalados en el equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405, son:

- Sistema de Pensiones (SPES)
- Sistema Nacional de Derechos y Obligaciones (S.I.N.D.O).
- Sistema de Cobranza (SICOB)
- Catálogo Nacional de Asegurados (CANASE)
- Emisión de Créditos Fiscales por Omisión de Pago (ECOMIS)
- Sistema de Devoluciones (SIDEKO)
- Sistema de Cañeros (SISCAN)
- Sistema Único de Emisión (SUE)
- Sistema de Emisiones (EMIS)
- Sistema de Verificación de Pagos a Bancos, INFONAVIT (SIVEPA)
- Sistema de Riesgos de Trabajo (RGOST)
- Subsistema de Control de Reportes del Sistema de Pensionados (CREPE)
- Sistema de Bienes Embargados (SIBE)
- Sistema de Cobranza Fiscal (SICOFI)

Los cuales brindan servicios a las áreas de Prestaciones Económicas, Incorporación y Recaudación y cuya falla y/o falta de operación impactarían directamente en lo siguiente:

- La nómina de más de 3 millones de pensionados.
- Base de datos con más de 70 millones de registros de asegurados.
- La emisión de cuotas obrero patronales de más de 850 mil patronos.
- El control de la recaudación de más de 20 mil millones de pesos mensuales.

Por lo anterior, es indispensable el *Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida* que permita que las aplicaciones antes mencionadas continúen funcionando y operando adecuadamente.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



I.2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Las aplicaciones de Prestaciones Económicas, Incorporación y Recaudación del Instituto fueron desarrolladas con productos de Software que se ejecutan en el sistema operativo zOS Versión 1.9 y estos a su vez, solo pueden correr en equipos de cómputo IBM zSeries; para cubrir esta necesidad se propone la contratación del Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida, el cual estará integrado por:

- a) Licencia Temporal de Software IBM que actualmente está operando en equipo IBM z10 EC 2097-E26 Modelo 405 instalado en el Instituto.

La solución propuesta por el proveedor, incluye la licencia de uso temporal especificados como Productos zSeries MLC (con Cargo Mensual a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2015), que permitirá al Instituto mantener la operación del ambiente actual de las aplicaciones e información crítica que se procesa.

- b) Suscripción y Soporte de Software en zSeries y zLinux. Suscripción y Soporte de Software para que el Instituto pueda continuar haciendo uso de las licencias de los productos de software zLinux en el Hardware zSeries.
- c) Servicios de Software para productos en IFL's, Suscripción y Soporte de Software de Sistema Operativo zLinux.
- d) Extensión de Soporte de Software para zOS v1.9

Para el caso del Instituto, el sistema Operativo zOS versión 1.9 que tiene el equipo IBM Mainframe quedó fuera de soporte por parte del fabricante a partir de septiembre de 2011 debido a la puesta en operación de nuevas versiones, las cuales no son factibles de instalar en el equipo antes mencionado debido que éste no cuenta con la capacidad suficiente y a la falta de compatibilidad entre las nuevas versiones y los aplicativos instalados, motivo por el cual, desde esa fecha, como medida preventiva ante un incidente, se ha solicitado la extensión del soporte sobre esta versión de sistema operativo.

Estos servicios, proporcionan una vigencia extendida de soporte técnico para aquellos productos IBM cuyo ciclo de vida de soporte ha finalizado, que han sido descontinuados de soporte o bien han alcanzado la fecha de finalización de servicio.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Los productos de software incluidos en la presente propuesta contarán con mantenimiento y soporte técnico durante el periodo de cobertura que se señala en la tabla de Productos considerados en la Propuesta del proveedor. Anexo 3 (propuesta técnico económica)

- e) Servicios de Asistencia en Sitio para productos zSeries, DB2 y productos en zLinux en IFL's (procesadores habilitados para sistemas operativos Linux).

El servicio de consultoría especializada, consiste en la asignación de un consultor con amplia experiencia, a través de una cantidad de horas (13 días, 25 Unidades) y el número de horas están calculados para cada uno de los productos de software que requieran ser atendidos y varían en unidades; las horas de servicios de consultoría indistintamente podrán ser utilizados para la atención de cualquiera de los productos considerando en la tabla de equivalencias, los cuales están especificados en el Anexo 3 (propuesta técnico económica).

- f) Servicios de Asistencia de Soporte Técnico Remoto de Software.

El Soporte Técnico Remoto de Software (denominado línea de soporte) corresponde al apoyo recibido vía telefónica o electrónica a los productos a soportar.

- g) Extensión de Soporte del manejador de Base de datos IBM DB2 versión 9.1:

Los servicios de extensión de soporte proporcionan una vigencia extendida de soporte técnico para aquellos productos cuyo ciclo de vida ha finalizado, han sido descontinuados o bien han alcanzado la fecha de finalización de servicio.

El manejador de base de datos DB2 V9.1 se encuentra fuera de soporte por parte del fabricante a partir de septiembre de 2014, como medida preventiva se está solicitando la extensión de soporte sobre esta versión.

II. PLAZO Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

II.1 PLAZO.

El plazo del servicio será a partir del día hábil siguiente de la notificación de la adjudicación y hasta al 31 de diciembre de 2015.



II.2 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida, permitirá hacer uso de los productos de software instalados, cubriendo así los requerimientos del Instituto para asegurar la continuidad de la operación de las principales aplicaciones sustantivas del Instituto a través del uso de la infraestructura de Software y Servicios IBM, mismos que a continuación se relacionan:

- a) Software IBM
 - Continuidad de la plataforma Mainframe, a través del licenciamiento del Software IBM que actualmente está operando.
 - Suscripción y Soporte del software IBM DB2 en la plataforma distribuida, que ofrecerá el soporte técnico y acceso a nuevas versiones que estén disponibles durante la vigencia del contrato.
 - Suscripción y Soporte de Software para el licenciamiento en zSeries y zLinux.
- b) Servicios de Software para productos en IFL's
- c) Servicios de Extensión de Soporte de Software para zOS v1.9
- d) Servicios de Extensión de Soporte del manejador de bases de datos IBM DB2 V9.1.
- e) Servicios de Asistencia en Sitio para productos zSeries y Linux en IFL's

Software IBM para Mainframe y Ambiente Distribuido

El Instituto cuenta con un equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405, que se encuentra operando en el Instituto y en él se encuentran instalados los productos de software IBM, que en conjunto con la infraestructura de Hardware y Software que utilizan las principales aplicaciones sustantivas del Instituto.

Las principales aplicaciones a las que brinda servicio los productos de software IBM instalados en el equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405, son:

- Sistema de Pensiones (SPES)
- Sistema Nacional de Derechos y Obligaciones (S.I.N.D.O).
- Sistema de Cobranza (SICOB)
- Catálogo Nacional de Asegurados (CANASE)
- Emisión de Créditos Fiscales por Omisión de Pago (ECOMIS)
- Sistema de Devoluciones (SIDECO)
- Sistema de Cañeros (SISCAN)
- Sistema Único de Emisión (SUE)
- Sistema de Emisiones (EMIS)



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE SISTEMAS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

- Sistema de Verificación de Pagos a Bancos, INFONAVIT (SIVEPA)
- Sistema de Riesgos de Trabajo (RGOST)
- Subsistema de Control de Reportes del Sistema de Pensionados (CREPE)
- Sistema de Bienes Embargados (SIBE)
- Sistema de Cobranza Fiscal (SICOFI)

Los cuales brindan servicios a las áreas de Prestaciones Económicas, Incorporación y Recaudación y cuya falla y/o falta de operación impactarían directamente en lo siguiente:

- La nómina de más de 3.4 millones de pensionados.
- Base de datos con más de 70 millones de registros de asegurados.
- La emisión de cuotas obrero patronales de más de 850 mil patrones.
- El control de la recaudación de más de 20 mil millones de pesos mensuales.

Los software de administración, seguridad y control de acceso, son utilizados para la administración de la seguridad en los ambientes zOS y zVM & zLINUX, los cuales proporcionan servicio tanto a las aplicaciones antes mencionadas, así como a la información respectiva que se procesa en el equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405.

Los productos de software de sistemas transaccionales, del manejador de datos maestros DB2 y de comunicaciones instalados en la plataforma Mainframe, son necesarios para estar en posibilidades de continuar brindando servicio a las aplicaciones críticas del Instituto antes descritas.

Software IBM Plataforma Distribuida

La Coordinación de Sistemas de Infraestructura Institucional (CSITI) a través de la División de Administración y Continuidad de la Operación, administra y da servicios a las bases de datos DB2 en plataforma distribuida y estas aplicaciones se ejecuta actualmente en equipos SUN con sistema operativo Solaris 10 que utilizan bases de datos, las cuales son soportadas a través del "(DB2) ENTERPRISE SERVER EDITION PROCESSOR VALUE UNIT (PVU) ANNUAL SW SUBSCRIPTION & SUPPORT RENEWAL"

Los términos y condiciones del servicio, se detallan en el apartado 12 del Anexo 2 del presente documento ("ANEXO TÉCNICO").

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



1. Objetivo del Documento

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

2. Objetivo

Adquirir el Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida, con el fin de mantener la continuidad y niveles de servicio proporcionados por estas soluciones de software, asegurando el uso eficiente y eficaz de los productos y soluciones de software para la continuidad y operación de los sistemas de alcance nacional del Instituto Mexicano del Seguro Social.

3. Alcance

El Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida, permitirá hacer uso de los productos de software contratados, cubriendo así los requerimientos del Instituto para mantener la operación y continuidad de las principales aplicaciones sustantivas del Instituto, que hacen uso de la infraestructura de Hardware, Software y Servicios IBM productos de Software que a continuación se relacionan:

- Suscripción y soporte de los productos de software IBM para plataforma distribuida y equipo central zSeries con cargo único (One Time Charge (OTC)).
- Licencia temporal (arrendamiento) del Software IBM que actualmente está operando en el Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405, arrendamiento de software con cargo Mensual por Licenciamiento (Monthly License Charge (MLC))
- Extensión de Soporte al sistema operativo IBM z/OS versión 1.9.
- Extensión de Soporte del manejador de Base de Datos IBM DB2 versión 9.1.
- Suscripción y soporte del sistema operativo zLinux para 9 IFL's.
- Servicio de Soporte y Asistencia Técnica programada en Sitio para z/OS, z/VM, DB2 y zLinux.
- Servicio de Mantenimiento de Hardware en Sitio (Instalación, Movimientos, Adiciones y Cambios) al equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405 con 24 horas (Installation, Movements, Additions and Changes) "IMAC" para soporte preventivo programado y asistencia para recomendaciones de mejores prácticas de uso de Hardware IBM Mainframe.

Software IBM para Mainframes y Ambiente Distribuido

El Instituto posee un equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405 adquirido el mes de Junio de 2010 con una capacidad total de 957 MIPS (Millones de Instrucciones Por Segundo), y se encuentra operando en el Centro Nacional de Tecnologías de la Información en la Ciudad de Monterrey, N.L., en él se encuentran instalados los productos de software IBM, que en conjunto son la infraestructura de Hardware y Software que utilizan las principales aplicaciones sustantivas del Instituto.

Las principales aplicaciones que son soportadas mediante los productos de software IBM instalados en el equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405, destacan el Sistema de Pensiones (SPES), Sistema Integral de Derechos y Obligaciones (SINDO), Sistema de Cobranza (SISCOB), entre otras; mismas que

IMPRESA
DIVISION 0033 CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

brindan servicios a las áreas de Prestaciones Económicas, Incorporación y Recaudación respectivamente. Dichas aplicaciones impactan directamente en lo siguiente:

- o La nómina de más de 3.3 millones de pensionados.
- o Base de datos con más de 84 millones de registros de asegurados.
- o La emisión de Cuotas Obrero Patronales de aproximadamente 850 mil patronos.
- o El control de la recaudación de más de 16 mil millones de pesos mensuales.

Para garantizar la operación del equipo de cómputo Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405 es indispensable formalizar un contrato de Arrendamiento de Software IBM que permita mantener la disponibilidad y cumplimiento de los niveles de servicio establecidos para las aplicaciones que a continuación se mencionan:

- o z/OS:

SINDO	Sistema Integral de Derechos y Obligaciones
CANASE	Catálogo Nacional de Asegurados
SISCOB	Sistema de Cobranza
ECOMIS	Emisión de Créditos Fiscales por Omisión de Pago
SIDECO	Sistema de Devoluciones
SISCAN	Sistema de Cañeros
SUE	Sistema Único de Emisión
EMIS	Sistema de Emisiones
SIVEPA	Sistema de Verificación de Pagos a Bancos, INFONAVIT
SPES	Sistema de Pensiones
CREPE	Subsistema de Control de Reportes del Sistema de Pensiones
RGOST	Sistema de Riesgos de Trabajo
- o zVM & zLinux:

SIBE	Sistema de Bienes Embargados
SICOFI	Sistema de Cobranza Fiscal
SPES	Sistema de Pensiones & Identity Manager

Para mantener la Seguridad de la información en el sistema operativo z/OS, z/VM, zLinux y de las aplicaciones que residen en el equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405 se utilizan las facilidades proporcionadas por el software Resource Access Control Facility (RACF – Facilidad de Control de Acceso a Recursos) y la solución IBM Security zSecure los cuales dan servicio a las aplicaciones sustantivas del Instituto.

Los productos de software de sistemas transaccionales, manejador de base de datos (DB2) y comunicaciones instalados en la plataforma Mainframe, dan servicio a las aplicaciones críticas del Instituto (productos de Software listados en el numeral 4 "Requerimientos Técnicos", inciso a).

El Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida permitirá los siguientes beneficios:

Cualitativos:

- a) Mantener la continuidad de la operación de los sistemas de cómputo de alcance nacional.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 4 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

- b) Responder de manera integral a las funciones de auditoría, supervisión de seguridad y control de acceso a los sistemas Mainframe.
- c) Habilitar la interconexión desde el manejador de base de datos del Mainframe a los sistemas distribuidos.
- d) Coadyuvar para facilitar las tareas de administración de DB2 en Mainframe.
- e) Coadyuvar para facilitar las tareas de afinación de DB2 en Mainframe para mitigar el riesgo de degradación de los servicios.
- f) Contar con soporte técnico para resolución de problemas de software remoto y en sitio, así como soporte técnico remoto en horario 7x24x365 días para problemas de Severidad Uno (aquellos que debido a una falla en el Software generan un alto impacto al negocio).
- g) Contar con soporte técnico para resolución de problemas de hardware remoto y en sitio en horario 7X24X365 para problemas de cualquier Severidad que generen un impacto al negocio.
- h) Derecho a nuevas versiones y/o actualizaciones de los productos de software durante la vigencia del contrato.

Cuantitativos:

- a) Mantener una buena imagen del Instituto a través de la continuidad en el funcionamiento de los Sistemas de TRABAJADORES y PATRONES, permitiendo la interacción con el Instituto a través del portal.
- b) Coadyuvar al funcionamiento de los sistemas analíticos y de reporte del Instituto, como es el caso de Prestaciones Económicas y Sociales, Incorporación y Recaudación y Médicas, vitales para la toma de decisiones del Instituto.
- c) Coadyuvar al Instituto a brindar la seguridad, integridad y manejo de la información de TRABAJADORES Y PATRONES que se encuentra contenida en las bases de datos del Instituto.

4. Requerimientos técnicos

a) Funcionales

Para asegurar la continuidad y cumplimiento a los niveles de servicio proporcionados por estas soluciones de Software y mantener el uso del equipo IBM Mainframe se requiere la contratación de los siguientes servicios:

- a) Suscripción y soporte remoto a los productos de software IBM para plataforma distribuida y equipo central zSeries con cargo único "One Time Charge" (OTC):

Tabla 1.

Modelo	Descripción	Cantidad (U.S.)
IBM System z10 Enterprise Class	2097-405	118
5655M70	CICS Transaction Gateway S&S	49
5655T03	zSecure Admin S&S	16
5655T04	zSecure Audit for RACF	16
5655T06	zSecure CICS Toolkit S&S	16
5655T08	zSecure Command Verifier S&S	16
5655T10	zSecure Visual S&S	16



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 5 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

Identificador	Descripción	Cant. (VUS)
5655T12	zSecure Alert for RACF	16
5655T14	zSecure Mgr z/VM RACF S&S	39
5655W30	Data Masking Option S&S	49
5655W80	Optim Test Data Mgmt zOS S&S	49
5648D68	DB2 Utilities Suite S&S	77
5655E90	DB2 Administration Tool S&S	49
5655R07	OMEGAMON XE for DB2 PE S&S	49
5655E97	DB2 SQL Perf Analyzer S&S	49
5655J19	Debug Tool S&S	49
5655S20	Opt Query Wrkld Tuner S&S	49
5697J12	Archive Manager for z/VM S&S	39
5697J13	Backup/Restore Mgr z/VM S&S	39
5697J11	Tape Manager for z/VM S&S	39
5697J15	Operations Manager z/VM S&S	39
5698S51	Tivoli Workload Scheduler S&S	16
5608S73	IBM Tiv OMEGAMON z/VM S&S	39
5608S81	IBM Tiv OMEGAMON XE z/OS S&S	49
5608S74	IBM Tiv OMEGAMON XE CICS S&S	49
5741SNS	Dir Maintenance Fac S&S	81
5741SNS	Performance Toolkit Feat S&S	81
5741SNS	RACF S&S	81
5741SNS	z/VM Subscription & Support	81

b) Renovación de la Suscripción y Soporte (S&S) del Software para Plataforma Distribuida:

Tabla 2.

Identificador	Descripción	Cant. (VUS)
D55NLLL	IBM DB2 Connect Application Server Edition for Linux on Z Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	240
D0NESLL	IBM InfoSphere Optim Performance Manager Extended Edition for DB2 for LUW for Linux on System z Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	240
D56FKLL	IBM Tivoli Storage Manager Extended Edition for zEnterprise BladeCenter Extension and Linux on System z 10 Processor Value Units (PVUs) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	48
D0ICNLL	IBM Tivoli Composite Applications for Application Diagnostics for zEnterprise BladeCenter Extension and Linux on System z Resource Value Unit SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	48
D0V2VLL	IBM Tivoli Composite Application Manager For Applications 3 Agent Pack for zEnterprise BladeCenter Extension and Linux on System z Resource Value Unit SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	48
D0AZZLL	IBM Optim High Performance Unload Processor Value Unit (PVU) for Linux on System z SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	240



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 6 DE 24

Formato APGT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

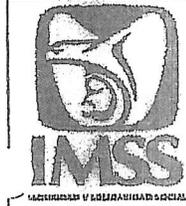
Número de partida	Descripción	Cantidad
D08TDLL	IBM Tivoli Storage Manager for Databases for zEnterprise BladeCenter Extension and Linux on System z 10 Processor Value Units (PVUs) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	48
D08E8LL	IBM Tivoli Storage Manager Storage Area Networks for zEnterprise BladeCenter Extension and Linux on System z 10 Processor Value Units (PVUs) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	48
D01JQLL	IBM WebSphere Application Server Hypervisor Edition on Red Hat Enterprise Linux for IBM System z - Red Hat subscription not required Processor Value Unit Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	480
D59YDLL	IBM WebSphere Virtual Enterprise Controller Processor Value Unit (PVU), zEnterprise BladeCenter Extension (zBX) and Linux on System z SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	120
D59YBLL	IBM WebSphere Virtual Enterprise Node Processor Value Unit (PVU) for zEnterprise BladeCenter Extension (zBX) and Linux on System z SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	240
D02VULL	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU) for Linux on System z from DB2 Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU) for Linux on System z Trade Up License + SW Subscription & Support 12 Months	480
D0W9RLl	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Tools Edition Processor Value Unit (PVU) from WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit Trade Up License + SW Subscription & Support 12 Months	240
E0DYCLL	IBM SmartCloud Application Performance Management Standard Managed Virtual Server Annual SW Subscription & Support Renewal	35
E0882LL	IBM Tivoli Netcool OMNibus Base Install Annual SW Subscription & Support Renewal	1
E07UZLL	IBM Tivoli Netcool OMNibus Event Device Tier Resource Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	561
E03TVLL	IBM Tivoli Business Service Manager Install Annual SW Subscription & Support Renewal	1
E0BLKLL	IBM Tivoli Monitoring Resource Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	561
E05BKLL	IBM Tivoli Business Service Manager Tier 1 Resource Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	281
E0BMGLL	IBM Tivoli Composite Applications for Application Diagnostics Resource Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	35

Handwritten signature

Handwritten mark

0042

CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 7 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

- c) Licencia temporal (arrendamiento) del Software IBM que actualmente está operando en el Mainframe

Tabla 3.

Software	System	Not Mainframe	MSUS
	IBM System z10 Enterprise Class	2097-405	118
Software	Definición		Cent. MSUS
5635DB2	DB2 V9 for z/OS		118
5635DB2	QMF Classic Edition		118
5655H31	Full Function		118
5655571	COBOL V4		118
5655597	GICS TS for z/OS		118
5655103	DITTO/ESA for MVS		118
5684043	ISPF Version 3 for VM/SP		118
5694A01	z/OS V1 Base		118
5694A01	z/OS V1 BDT FTF		118
5694A01	z/OS V1 BDT SNA NJE		118
5694A01	z/OS V1 BookManager Build		118
5694A01	z/OS V1 C/C++ without Debug		118
5694A01	z/OS V1 DFSMS dsshm		118
5694A01	z/OS V1 DFSMS rmm		118
5694A01	z/OS V1 DFSMSlvs		118
5694A01	z/OS V1 DFSORT		118
5694A01	z/OS V1 GDDM-PGF		118
5694A01	z/OS V1 GDDM-REXX		118
5694A01	z/OS V1 HCM		118
5694A01	z/OS V1 HLASM Toolkit		118
5694A01	z/OS V1 Infoprint Server		118
5694A01	z/OS V1 JES3		118
5694A01	z/OS V1 RMF		118
5694A01	z/OS V1 SDSF		118
5694A01	z/OS V1 Security Server		118
5696234	High Level Ass. Toolkit		118
5697ENV	IBM Tivoli NetView for z/OS		118

- d) Extensión de Soporte al sistema operativo IBM z/OS versión 1.9.

Los servicios de extensión de soporte proporcionan una vigencia extendida de soporte técnico para aquellos productos IBM cuyo ciclo de vida ha finalizado, han sido descontinuados o bien han alcanzado la fecha de finalización de servicio.

El Sistema Operativo z/OS versión 1.9 que actualmente tiene instalado el equipo Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405, se encuentra fuera de soporte por parte del fabricante a partir de septiembre de 2011; por lo que a fin de seguir contando con el soporte por parte del proveedor, se ha solicitado la extensión de soporte a dicha versión por parte del desarrollador del Sistema Operativo, quien además posee los derechos de patente para la versión (z/OS versión 1.9).



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 8 DE 21

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

e) Extensión de Soporte del manejador de Base de Datos IBM DB2 versión 9.1:

Los servicios de extensión de soporte proporcionan una vigencia extendida de soporte técnico para aquellos productos IBM cuyo ciclo de vida ha finalizado, han sido descontinuados o bien han alcanzado la fecha de finalización de servicio.

El manejador de base de datos DB2 V9.1 se encuentra fuera de soporte por parte del fabricante a partir de septiembre de 2014, como medida preventiva se está solicitando la extensión de soporte sobre esta versión, es de considerar que esta extensión es necesaria para mantener el soporte del desarrollador del Sistema Operativo y quien además posee los derechos de patente, para la versión con la que actualmente se cuenta para el manejador de Bases de Datos (DB2 V9.1) en el equipo Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405.

f) Suscripción y Soporte del sistema operativo zLinux para 9 IFL's:

El servicio de Suscripción y Soporte del sistema operativo zLinux proporciona derecho a actualizaciones de producto, parches y fixes de las implementaciones de Linux sobre Sistema Operativo IBM z/VM y/o z/OS así como servicio de soporte remoto 7x24x365 que permite atender técnicamente en caso de fallas de producto, compatibilidad e interoperabilidad entre plataformas de servidores dentro del Instituto.

g) Servicio de Soporte y Asistencia Técnica en Sitio para z/OS, z/VM, zLinux y DB2:

El Servicio de Soporte y Asistencia Técnica en Sitio para Sistemas Operativos IBM z/OS, z/VM, zLinux y para el manejador de bases de datos IBM DB2 proporciona asistencia técnica especializada de manera programada con una ventana de servicio 7x24x365 para la atención en caso de fallas de producto, compatibilidad e interoperabilidad entre plataformas de servidores dentro del Instituto. De igual manera, proporciona asistencia programada en sitio 7x24x365 para actividades de alto riesgo en modo de guardia.

Soporte en sitio:

Cantidad de Jornadas Laborales requeridas	IBM Mainframe				
	z/OS	z/VM	zLinux RedHat	zLinux SUSE	DB2
	2 (dos)	5 (cinco)	3 (tres)	1 (uno)	2 (dos)

1 Jornada Laboral es igual a 8 horas en sitio

h) Servicio de Mantenimiento de Hardware en Sitio al equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405 con 24 horas "IMAC" para soporte preventivo programado y asistencia para recomendaciones de mejores prácticas de uso de Hardware IBM Mainframe.

El Servicio de Mantenimiento Correctivo de Hardware en Sitio para equipo IBM Mainframe proporciona atención técnica especializada en ventana de servicio 7x24x365 para la atención de fallas de Hardware e incluye el reemplazo de partes dañadas por uso y/o defecto. El soporte Preventivo (24 horas IMAC) permitirán al Instituto contar con asistencia técnica especializada en Sitio para actividades críticas de mantenimiento preventivo, proactivo y/o programado así

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 9 DE 24
		Formato APCT F03
		VERSIÓN 4.0
Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT) Anexo Técnico		

como asistencia en sitio o remota para recomendación de mejores prácticas en el uso del producto IBM Mainframe que permitan minimizar el riesgo de fallas que impacten la operación y servicios que brinda el Instituto.

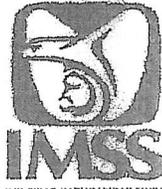
b) No funcionales

"EL PROVEEDOR" deberá entregar las claves de acceso al repositorio propio de IBM para que personal autorizado del Instituto pueda acceder a los productos de software detallados las Tablas 1, 2 y 3 del numeral 4 "Requerimientos Técnicos", inciso a) "Funcionales" que para ese fin tenga habilitado.

5. Especificaciones técnicas

Tabla 4.

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Suscripción y soporte de los productos de software IBM (OTC)	Productos de Software con cargo único (One Time Charge (OTC))	Los productos que se relacionan en el inciso "a) Suscripción y soporte remoto a los productos de software IBM para plataforma distribuida y equipo central zSeries con cargo único "One Time Charge" (OTC), de la Tabla 1, del numeral 4 "Requerimientos Técnicos", inciso a) "Funcionales".	Funcional
Arrendamiento de software (MLC)	Productos de Software con cargo Mensual por Licenciamiento (MLC)	Los productos que se relacionan en el inciso "c) Licencia temporal (arrendamiento) del Software IBM que actualmente está operando en el Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405, arrendamiento de software con cargo Mensual por Licenciamiento (MLC), del de la Tabla 3, del numeral 4 "Requerimientos Técnicos", inciso a) "Funcionales".	Funcional
Extensión de Soporte del Sistema Operativo IBM z/OS versión 1.9	Extensión de soporte remoto a producto de software IBM.	Soporte extendido por obsolescencia de producto.	Funcional
Extensión de Soporte al producto DB2 versión 9.1	Extensión de soporte remoto a producto de software IBM.	Soporte extendido por obsolescencia de producto.	Funcional
Suscripción, soporte del sistema operativo en zLinux.	Subscripción y Soporte para 8 instancias de zLinux RedHat, 1 instancia de zLinux SUSE.	Servicio de Suscripción y Soporte para zLinux.	Funcional
Servicios de Soporte y Asistencia Técnica en Sitio para z/OS, z/VM, zLinux y DB2 para z/OS.	Asistencia técnica especializada de software en sitio.	Servicio especializado de soporte técnico de software remoto y en sitio para atención de la infraestructura de software instalada.	Funcional



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
Servicio de Mantenimiento al Equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405 con 24 horas IMAC para soporte preventivo.	Servicio correctivo de mantenimiento al hardware Equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405 con 24 horas de soporte en sitio para actividades de soporte preventivo, proactivo y/o programado.	Mantenimiento al Hardware del equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405. modelo 2097-405, z/10 EC ubicado en Monterrey N.L.	Funcional

Los servicios descritos en el presente documento y que en su caso se convertirán en obligaciones contractuales, serán evaluados y recibidos de acuerdo a lo siguiente:

- o A mes vencido a partir de la firma del contrato de los Servicios descritos
- o Reportarlos como entregados a plena satisfacción del Instituto a través de un Acta de Aceptación de Entregables (formato MAAGTICSI ADP_F02).
- o En su caso y una vez agotado el plazo se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la entrega de algún servicio en específico y en caso de que el retraso sea imputable al "EL PROVEEDOR" se procederá a revisar, calcular, notificar y aplicar la pena convencional a que haya lugar.

6. Perfil del Proveedor

IBM como Fabricante de Producto de software y hardware de la marca IBM con Derechos de autor y Propiedad Intelectual. En su carácter de Fabricante, cuenta con personal técnico especializado, acceso a laboratorios de desarrollo de producto, acceso a correcciones de código, parches y correcciones temporales.

7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Los productos de Software se encuentran instalados y podrán continuar usándose y recibiendo el soporte y mantenimiento del software IBM para mainframes y para plataforma distribuida por el periodo que ampare a partir de la suscripción del servicio.

8. Cronograma de actividades

Tabla 5.

Servicio / Meses	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Suscripción y soporte de los productos de software IBM (OTC)					
Arrendamiento de software (MLC)					
Extensión de Soporte del zOS versión 1.9					
Extensión de Soporte a DB2 versión 9.1					



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 11 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

Servicio / Meses	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Suscripción, soporte del sistema operativo en zLinux.					
Servicios de Soporte y Asistencia Técnica en Sitio para z/OS, z/VM, zLinux y DB2 para z/OS.					
Servicio de Mantenimiento de Hardware al equipo IBM Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405 con 24 horas IMAC para soporte preventivo.					
Suscripción, soporte del sistema operativo en zLinux.					

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

La Infraestructura de Hardware y los productos de Software requieren de los siguientes niveles de servicio y tiempos de respuesta que permitan la continuidad de la operación del Instituto:

Tabla 6.

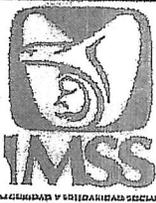
Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
Soporte Remoto a productos de Software IBM "OTC", "MLC", z/OS, z/VM y zLinux).	Soporte Remoto Telefónico Tiempo de Respuesta.	Generación de reportes 7x24x365. Atención remota con Tiempo de Respuesta de 2 horas en horario 7x24x365 para incidentes Severidad Uno y 2 horas en horario hábil para incidentes Severidad Dos, Tres y Cuatro.
Soporte Extendido Remoto para z/OS v1.9 y DB2 v9.1	Soporte Remoto Telefónico, Tiempo de Respuesta	Generación de reportes 7x24x365. Atención con Tiempo de Respuesta de 2 horas en horario 7x24x365 para incidentes Severidad Uno y 2 horas en horario hábil para incidentes Severidad Dos, Tres y Cuatro.
Soporte y Asistencia en Sitio para Software	Soporte en Sitio, Tiempo de Respuesta	Programado, previo acuerdo entre ambas partes.
Soporte en Sitio para Hardware	Soporte en Sitio, Tiempo de Respuesta	Generación de reportes 7x24x365. Atención con Tiempo de Respuesta de 4 horas promedio en horario 7x24x365.

10. Requerimientos de arquitectura tecnológica

No aplica, por ser un Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida

11. Restricciones e interfaces con otros elementos

La realización del servicio en los casos en que se requiera una ventana de tiempo para la aplicación de mantenimiento preventivo y/o correctivo tanto al hardware como al software, deberá ser solicitado al Instituto con anticipación para programar las fechas de su realización y no afectar la operación.



12. Términos y Condiciones

I. Premisa

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico una carta de confidencialidad dentro de los 10 días hábiles siguientes a la firma del contrato, en la cual declare que en caso que reciba información de carácter confidencial, que esté marcada como tal, por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social, el "EL PROVEEDOR" no hará uso indebido de dicha información confidencial, a la que tenga acceso o que se genere con motivo de la prestación del Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframes y Software IBM Plataforma Distribuida.

II. Derecho a Actualizaciones

Los términos y condiciones para derechos a las actualizaciones, se detallan en el cuerpo de la Descripción de Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframes, Software IBM Plataforma Distribuida, específicamente en el Tipo de Servicio solicitado.

III. Fundamento Legal de la Adjudicación

En apego a lo establecido en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 3 Fracción IX, 22 Fracción II, 26 Fracción III, 40 y 41 Fracción I que cita "...o se trate de una persona que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor, u otros derechos exclusivos..." conforme a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los Artículos 71 y 72 Fracción II de su Reglamento.

La contratación del Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframes y Software IBM Plataforma Distribuida se llevará a cabo a través del procedimiento de excepción a la Licitación Pública mediante Adjudicación Directa.

Cabe mencionar que ninguna condición que contenga la propuesta de "EL PROVEEDOR" IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V., puede estar por encima de la Ley, y cualquier estipulación que se pacte en el contrato que vaya en contra de la ley será nula de pleno derecho, como lo establece en artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

IV. Programa de Entregas

Plazo, Lugar y Condiciones de Entrega:

- El Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframes y Software IBM Plataforma Distribuida, estarán disponibles durante el periodo (definido en el numeral 12 "Términos y Condiciones", apartado XV "Vigencia del Servicio"), y será de acuerdo al apartado IV "Programa de Entregas".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 13 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

- o Las claves de acceso de licenciamiento temporal (arrendamiento) del software IBM deberán ser entregados dentro de los 7 días hábiles, posteriores a la firma del contrato.
- o Los documentos que especifiquen las Condiciones de Uso de los servicios de licenciamiento de software y los procedimientos para la Actualización, Soporte Técnico y Licenciamiento Adicional de la base instalada de los productos de Software IBM, deberán ser entregados dentro de los 30 días hábiles, posteriores a la firma del contrato.
- o La entrega de los servicios de licenciamiento de software se realizará en los Centros Nacionales de Tecnologías de la Información de Monterrey y México, sita en calle Gregorio Torres Quevedo No. 1950 Oriente, Colonia Centro, C. P. 64010, en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León y en la calle Tokio 80 MZ., Col. Juárez, C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc en la Ciudad de México respectivamente.
- o Las Suscripciones de Linux para las implementaciones de Linux sobre Sistema Operativo IBM no se consideran Productos de Software Licenciados dado que se trata de Software de Código Abierto (Open Source). La adquisición de dichas suscripciones es necesaria para que "EL PROVEEDOR" IBM asegure el Soporte de Uso y Defecto Linux sobre Sistema Operativo IBM.

Como bienes se considerarán las licencias y versiones de productos de software soportados y los que se incluyen en el presente documento, en el numeral 4 "Requerimientos Técnicos" inciso "a) Funcionales.

No habrá entrega física de medios, ya que estos deberán estar disponibles en el portal de Internet <http://www-01.ibm.com/software/>, en el caso de ser requerido para los productos de software "System z10 Licencias Nuevas, Suscripción y Soporte" serán entregados en el tipo de dispositivos magnéticos que el Instituto especifique para su entrega.

V. Tipo de Abastecimiento Requerido

"EL INSTITUTO" requiere de la empresa IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V., el Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframes y Software IBM Plataforma Distribuida, productos de software y claves de acceso detallados en el numeral 4. "Requerimientos Técnicos".

VI. Garantías

Garantía de Cumplimiento

"EL PROVEEDOR" se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los Artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 103 de su Reglamento y numeral 75 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás disposiciones legales y normatividad aplicables en la materia, la garantía que se menciona a continuación:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 14 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, "EL PROVEEDOR" se compromete a entregar, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del Contrato, la garantía que señala la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto por el que sea adjudicado el Contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado y a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social.

De igual forma la Liberación de la Garantía será en apego a lo establecido en Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"EL PROVEEDOR" entregará la garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato, misma que únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte de "EL INSTITUTO".

Devolución de Garantía

De conformidad con lo previsto en el Artículo 31 fracción VIII del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la liberación de la garantía relativa al cumplimiento del contrato podrá realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, la División de Contratos dependiente de la Coordinación Técnica de Contratos e Investigación de Mercado, extenderá la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía; asimismo, autorizará la devolución o cancelación de la póliza de fianza correspondiente a dicha autorización, y se entregará a "EL PROVEEDOR" siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del contrato que resulte del presente proceso de contratación.

Ejecución de la Garantía

- o Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:
- o Cuando "EL PROVEEDOR" incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- o Cuando se rescinda administrativamente el contrato, como establece el Artículo 54, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- o Cuando la aplicación de las penas convencionales que procedan, excedan el monto de la garantía de cumplimiento, "EL INSTITUTO" podrá rescindir el contrato y ejecutar dicha garantía de cumplimiento
- o Además de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.
- o La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Responsabilidad

Hasta donde sea convenido por las partes y lo permita la Ley, "EL PROVEEDOR" se obliga en los términos del Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a responder por los daños y perjuicios directos y determinados por autoridad judicial competente, que por inobservancia o negligencia de su parte llegue a causar a "EL INSTITUTO", con motivo del incumplimiento a las obligaciones pactadas, hasta por un monto equivalente a la garantía de

ANEXOS

DIRECCIÓN DE CONTRATOS

0050

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 15 DE 24
		Formato APCT F03
		VERSIÓN 4.0
Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT) Anexo Técnico		

cumplimiento establecida en el Artículo 48 y 49, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VII. Condiciones de Pago

Precio convenido para el Instituto para el **"Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida"** por un monto total de \$4'921,162.12 (Cuatro Millones Novecientos Veintiún Mil Ciento Sesenta y Dos Dólares Americanos 12/100), moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. (I.V.A.)

Forma de Pago

Los pagos se efectuarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 7.

Ítem	Fecha de Pago	Licenciamiento de Software / Sistema Operativo	Servicio Base de Soporte Extendido	Soporte en Sitio Mensual	TOTAL (USD)
1	Agosto 2015	\$3,200,104.53	\$97,837.87	\$27,410.00	\$3,325,352.40
2	Septiembre 2015	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
3	Octubre 2015	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
4	Noviembre 2015	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
5	Diciembre 2015	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
TOTAL		\$4,185,282.77	\$489,189.35	\$246,590.00	\$4,921,162.12

El primer pago descrito en la Tabla anterior incluye los servicios devengados a mes vencido, así como el "One Time Charge" (OTC) descrito en la Tabla 4 por el pago de Suscripción y soporte de los productos de software IBM.

Previo a la entrega de la documentación en el área de Trámite de Erogaciones del Instituto, "EL PROVEEDOR" deberá entregar su factura que certifique la entrega de los servicios a satisfacción de "EL INSTITUTO", en la Coordinación de Servicios Administrativos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicado en Tokio 80, 5º Piso, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en México, Distrito Federal.

Los pagos se efectuarán a la entrega de los servicios descritos en el presente documento, por mensualidades vencidas en moneda nacional al tipo de cambio publicado por el Banco de México el día que se efectúe el pago, a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la factura correspondiente, la cual deberá amparar los servicios que le hayan sido requeridos al "EL PROVEEDOR". Para estos efectos, el "EL PROVEEDOR" deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en General Tiburcio Montiel No. 15 (esq. con Gómez Pedraza), colonia San Miguel Chapultepec, C.P. 11850 Delegación Miguel Hidalgo, México, D. F., en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

0051



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 16 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

- Original y copia de la factura que expida el "EL PROVEEDOR" a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez Del. Cuauhtémoc C.P. 06600, México, D.F., y R.F.C. IMS-421231-I45, que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados, el número de contrato que ampara dichos servicios, los datos de la póliza, el período de facturación, Acta de Aceptación de Servicios a entera satisfacción del Instituto, avalada por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura

Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, ubicada en Avenida Paseo de la Reforma marcado con el número 476, Edificio Anexo de Telecomunicaciones Planta Alta, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., en el horario comprendido de las 09:30 a las 17:00 horas. "EL PROVEEDOR" deberá acreditar haber cumplido a entera satisfacción del Instituto con la entrega total de los servicios que le hayan sido adjudicados.

- En caso de que el "EL PROVEEDOR" presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte del Instituto dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 90, del Reglamento.
- Original y Copia del contrato suscrito con el Instituto.
- En su caso Nota de Crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.

El Instituto efectuará el pago de los bienes y/o servicios prestados mediante transferencia electrónica de fondos; a menos que el "EL PROVEEDOR" acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

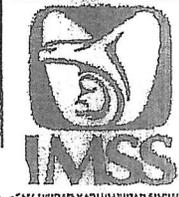
Dicho pago se efectuará a través del esquema electrónico intrabancario que el IMSS tiene en operación con las instituciones bancarias siguientes: BANAMEX, HSBC, BANORTE, SANTANDER o SCOTIABANK, para tal efecto deberá presentar en la División de Trámite de Erogaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en General Tiburcio Montiel No. 15 (esq. con Gómez Pedraza), colonia San Miguel Chapultepec, C.P. 11850 Delegación Miguel Hidalgo, México, D. F., dentro del horario comprendido de las 9:00 a las 14:30 horas, de lunes a viernes en días hábiles, petición por escrito, indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, (número de clave bancaria estandarizada "CLABE"), banco sucursal y plaza, así como, número de proveedor asignado por el IMSS.

En caso de que el proveedor solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contrarecibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (interbancario) "EL PROVEEDOR" deberá presentar original y copia de la cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.

Asimismo, el Instituto aceptará de "EL 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 obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B, de la Ley del Seguro Social.

DIVISION DE CONTRATOS
0052



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 17 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

"EL PROVEEDOR" que entregue bienes y/o servicios al Instituto, y que celebre contratos de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo al Instituto, con un mínimo de 05 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión, de igual forma "EL PROVEEDOR" que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

El pago de los bienes y/o servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

Impuestos y Derechos

Todos los impuestos y derechos que causen los contratos serán pagados por "EL PROVEEDOR", a excepción del IVA, que será pagado por el IMSS.

Causales de Rescisión del Contrato

- o Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
- o Cuando se compruebe que "EL PROVEEDOR" haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las solicitadas.
- o Cuando "EL PROVEEDOR" incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato.
- o Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el contrato y sus anexos.
- o Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refieren en el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización del Instituto.
- o Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de "EL PROVEEDOR".
- o Cuando de manera reiterativa y constante "EL PROVEEDOR" sea sancionado por parte del Instituto con penalizaciones o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona al Instituto y con ello se afecten los intereses del IMSS.
- o Si se sitúa en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Rescisión Administrativa del Contrato

El Instituto podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el (los) contrato(s) que, en su caso, sea(n) adjudicado(s) con motivo de la presente proceso de contratación, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley.

Acreditación de Encontrarse al Corriente de sus Obligaciones Fiscales.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 18 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

Una vez realizada la adjudicación, el proveedor adjudicado y cuyo monto del contrato sea superior a \$300,000.00, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA); preferentemente dentro de los tres días hábiles posteriores a la fecha en que se tenga conocimiento del fallo o adjudicación del contrato, deberá(n) realizar la solicitud de opinión ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT), relacionada con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en los términos que establece la fracción I de la Regla 1.2.1.15 de la Segunda Resolución de la Miscelánea Fiscal para 2010, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 11 de junio de 2010, de conformidad con lo previsto en el artículo 32D, del Código Fiscal de la Federación; así como al ACUERDO ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a la autorización para modificar la Primera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, publicado en el DOF el viernes 3 de abril de 2015.

VIII. Penas Convencionales Aplicables

Aplicación de Penas Convencionales

En caso de que "EL PROVEEDOR" no entregue el servicio que le fue requerido dentro del plazo estipulado, se procederá a la aplicación de las Penas Convencionales, de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 79, 80 y 81 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto. La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los servicios no prestados o con atraso.

De igual forma la aplicación de penalizaciones será conforme a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En su caso, cumplidos los extremos del artículo 54, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Instituto dará inicio al procedimiento de rescisión correspondiente.

Por ningún concepto, las penas convencionales establecidas en el punto anterior, podrán exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Para efectos de calcularse las penas convencionales, se considerará un valor del 100% del monto total del valor de lo incumplido, correspondiente a la entrega de los servicios descritos en el presente documento, con vigencia y por el periodo que resulte a partir de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2015.

Considérese las tablas "Precios de referencia de Software" para la aplicación de penas convencionales a que haya lugar.

"EL PROVEEDOR" garantizará el cumplimiento del contrato con los siguientes Niveles de Servicio y Tiempos de Respuesta requeridos por el Instituto.

La fórmula para calcular la pena por atraso en la entrega de los servicios es la siguiente:

DIVISION DE CONTRATOS
0054



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 19 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

Tabla 8.

Concepto	Fecha Límite	Fórmula
Pena por atraso en la entrega de los Servicios de Renovación, Suscripción, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframes, Software IBM Plataforma Distribuida	De acuerdo a lo especificado en el punto 9 "Niveles de Servicio requeridos que deberán cumplirse" y al cuadro referente a garantía del cumplimiento con los siguientes Niveles de Servicio y Tiempos de Respuesta requeridos por el Instituto	$PAE = (TA) \cdot ((MT/5 \text{ meses}) \cdot X) \cdot (0.025)$ dónde: PAE= Pena por atraso en la entrega de los servicios TA= Tiempo total de atraso transcurrido en la entrega de los servicios expresado en días naturales MT = Monto del valor de lo incumplido X=Número total de servicios no entregados en tiempo

IX. Deducciones

Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento.

Durante la vigencia del contrato, "EL INSTITUTO" aplicará deducciones al pago "Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida", en caso de incumplimiento parcial o deficiente de las obligaciones a cargo de "EL PROVEEDOR", en los siguientes términos: "EL INSTITUTO" aplicará a "EL PROVEEDOR" una deducción del 0.05% (cero punto cero cinco por ciento), sobre el importe mensual facturado del servicio de Soporte en Sitio Mensual antes del I.V.A. por cada hora que se encuentre suspendido para "EL INSTITUTO", el acceso telefónico y el acceso en línea al Sitio de Internet en la dirección electrónica: <http://www.ibm.com/services/sl/products/>.

Se entenderá que el acceso en línea se encuentra suspendido, cuando, "EL INSTITUTO" tras haber ingresado el usuario y el password correcto, no puede hacer uso del Soporte en Sitio Mensual de "EL PROVEEDOR". Así mismo, se aplicará una deducción del 0.05% (cero punto cero cinco por ciento), diario sobre el importe mensual facturado del Soporte en Sitio Mensual antes de I.V.A. por cada evento que, habiendo "EL INSTITUTO" satisfecho las condiciones para registrar una solicitud de durante la vigencia del contrato, no le sea asignado un identificador único (número de reporte) que le permita dar seguimiento al caso técnico reportado.

El monto total de deducciones no excederá del diez por ciento (10%), del valor total del Soporte en Sitio Mensual.

Derivado de la importancia de mantener en producción las soluciones de software que integren la solución y con el fin de garantizar al Instituto un servicio de calidad, independientemente a lo establecido en las penas convencionales, en caso de incumplimiento parcial o deficiente de los niveles de disponibilidad y tiempos de Atención a fallas definidos en el numeral 12 "Términos y Condiciones, Apartado VI "GARANTÍAS".

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

0055



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 20 DE 24
Formato APCT F03
VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

- a) La División de Administración, Procesamiento y Almacenamiento computará el monto a deducir del importe pagado a "EL PROVEEDOR".
- b) El área referida en el inciso anterior dará a conocer por escrito a "EL PROVEEDOR" el importe que debe ingresar al Instituto.
- c) "EL PROVEEDOR" en un término no máximo de 10 días naturales debe presentarse ante la Coordinación de Servicios Administrativos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, a efecto de presentar su orden de ingreso por el importe correspondiente.

X. Entregables

Para el Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida se definen los siguientes documentos entregables (formato MAAGTICSI SGMP_F03) en de acuerdo a los servicios ofertados, mismos que tendrán una periodicidad mensual:

- Plan de actividades para asistencia en sitio.
- Bitácora de las actividades para remplazo de piezas.

XI. Confidencialidad

Ambas partes convienen en considerar como confidencial todos los datos, cintas magnéticas, programas de cómputo, disquetes o cualquier otro material 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 por "EL INSTITUTO" y que sean marcados como confidencial.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto para la ejecución del servicio que preste "EL PROVEEDOR", que señale "EL INSTITUTO" y sea propiedad exclusiva de éste.

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, y en general por ningún medio, conforme el plazo señalado en el artículo 15 de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

En este sentido, acepta que 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, por lo que "EL PROVEEDOR" se responsabiliza del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, "EL PROVEEDOR" se obliga a lo siguiente:

- a) Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo de su estancia en las instalaciones del Instituto únicamente para complementar el objeto de este contrato.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 21 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

- b) Limitar la revelación de la información y documentación de él Instituto a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla.
- c) No hacer copias de la información de él Instituto, sin la autorización por escrito del Instituto.
- d) No revelar a ningún tercero la información de él Instituto sin la previa autorización por escrito del Instituto.

Una vez concluida la vigencia del presente Contrato, "EL PROVEEDOR", entregará al Instituto todo el material, documentos y copias que contenga la información confidencial que le haya sido proporcionada por el Instituto misma que determinará la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, a través de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, no debiendo conservar en su poder ningún material documentos y copias que contenga la referida información confidencial.

"EL PROVEEDOR" conviene en limitar el acceso de dicha información confidencial a sus empleados o representantes; Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a observar y cumplir lo estipulado en este numeral.

Ambas partes convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación o información:

- a) Aquella que sea conocida públicamente.
- b) La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente contrato en forma confidencial.
- c) 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 IBM en sus centros de desarrollo.
- d) Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- e) La que de acuerdo a la Ley u orden judicial o administrativa deba ser suministrada a terceras personas, en el entendido, que aquella información confidencial que sea proporcionada a cualquier autoridad para el efecto de obtener licencias, permisos, autorizaciones, registro o para cumplir cualquier otro acto de autoridad.

En caso de violación del presente manifiesto, "EL PROVEEDOR" responderá a nombre propio ante todas las autoridades que le requieran e indemnizará a "EL INSTITUTO" de la difusión de la información confidencial de él Instituto.

Asimismo, ambas partes, tendrán plena libertad para usar cualquier información que las mismas recuerden relacionada con la tecnología de la información, inclusive ideas, conceptos, conocimientos o técnicas, siempre que no divulguen la información confidencial de la otra parte en violación del presente contrato conforme el plazo señalado en el artículo 15 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Tal uso no otorgará a ninguna de las partes la titularidad o derechos de autor de la otra.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 22 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

XII. Propiedad Intelectual

Derechos de Autor

"EL PROVEEDOR" deberá presentar escrito, en el que se obliga, en caso de resultar adjudicado, a liberar al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En el entendido de que en caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto, por cualquiera de las causas antes mencionada, "EL PROVEEDOR" se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que en su caso, se ocasione.

XIII. Funcionarios Públicos de la DIDT participantes en el proceso de adquisición

NOMBRE	CARGO
Ing. Víctor Armando Cruz Ceballos	Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional
Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza	Titular de la División de Administración Procesamiento y Almacenamiento

XIV. Vigencia del Contrato

La vigencia del contrato será a partir de la Suscripción del Contrato y hasta el 31 de diciembre de 2015.

XV. Vigencia del Servicio

La vigencia del servicio será a partir de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2015.

XVI. Administrador del Contrato

NOMBRE	CARGO
Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza	Titular de la División de Administración Procesamiento y Almacenamiento



XVII. Mecanismos de Control para Administración del Contrato

Los servicios objeto del contrato, serán evaluados mensualmente de acuerdo a lo siguiente:

- Los servicios deberán ser reportados a través de un Acta de Aceptación de Servicios cuya periodicidad será mensual a partir de la adjudicación de los Servicios descritos, "EL
- PROVEEDOR" deberá entregar junto con los componentes una "Remisión del Pedido" la cual deberá presentarse en original foliada y debidamente requisitada en todos sus rubros, en esta Remisión del pedido las unidad receptora de los componentes deberá recabar sello de recibido, fecha, firma, nombre y número de matrícula del personal IMSS que recibe los bienes, en su caso y una vez agotado el plazo se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la entrega de algún servicio en específico y en caso de que el retraso sea imputable a "EL PROVEEDOR" de los servicios aplicar la pena convencional a que haya lugar.

13. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Responsable de Elaboración



 C. Elizabeth Vivero Zúñiga
 Soporte Técnico a Mainframe
 21/05/2015

Responsable de Revisión



 Ing. Héctor Javier Reyes
 Oropeza
 Titular de la División de
 Administración, Procesamiento
 y Almacenamiento
 21/05/2015

Responsable de Aprobación



 Ing. Victor Armando Cruz
 Ceballos
 Coordinador de Sistemas de
 Infraestructura Tecnológica
 Institucional
 21/05/2015

gg

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS
 0059



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 24 DE 24

Formato APCT F03

VERSIÓN 4.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Anexo Técnico

14. Relación de Anexos

Id.	Nombre	Descripción corta	Fecha de integración al Producto
APCT F03 AN 01	Estudio de Factibilidad	Determinar la conveniencia de adquirir o arrendar bienes	29/05/2015

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

0060



REQUISICION AL ALMACEN

HOJA
1 DE 1

0000142

DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO
COORDINACION TECNICA DE OPERACION DE SERVICIOS
TECNOLOGICOS.

DIA MES AÑO
13 8 2015

PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE			PARA SER LLENADO POR EL ALMACEN				
DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD	SURTIDO	CODIFICACION	PRECIO		GPO
					UNITARIO	IMPORTE	
Hojas blancas tamaño carta	3	paq					
Toner	1	1					

Mtra. Gloria G. Moncayo Cisneros Titular	SOLICITO: NOMBRE Y FIRMA BERTHA OCHOA ORTEGA MAT. 311091314	SURTIO: NOMBRE Y FIRMA
---	---	------------------------



REQUISICION AL ALMACEN

HOJA
1 DE 1

DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO
COORDINACION TECNICA DE OPERACION DE SERVICIOS
TECNOLOGICOS.

DIA MES AÑO
13 8 2015

PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE			PARA SER LLENADO POR EL ALMACEN				
DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD	SURTIDO	CODIFICACION	PRECIO		GPO
					UNITARIO	IMPORTE	
Hojas blancas tamaño carta	5	paq					
Toner	1	1					

Mtra. Gloria G. Moncayo Cisneros Titular	SOLICITO: NOMBRE Y FIRMA BERTHA OCHOA ORTEGA MAT. 311091344	SURTIO: NOMBRE Y FIRMA
---	---	------------------------

ANEXOS
DIVISION DE...



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa
número
SA-019GYR019-N187-2015

ANEXO 3

“PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

cg

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 51 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

5 Precios

El precio que el IMSS deberá cubrir por el Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida para el periodo 2015 objeto de esta Propuesta es de USD \$4,921,162.12 (Cuatro millones novecientos veintiún mil ciento sesenta y dos dólares 12/100, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América).

- Este precio está expresado en dólares, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América y no incluye el Impuesto al Valor Agregado ("IVA") correspondiente. El IVA será facturado al IMSS especificando el monto a que hubiese lugar en la factura correspondiente mismo que deberá ser pagado por el IMSS a IBM con la factura.
- Este precio no incluye ningún producto o servicio que no esté especificado en esta Propuesta.
- El precio considera la totalidad de los componentes, por lo que no se puede eliminar un componente en particular, en caso de requerirse, IBM deberá recalculer el precio total y el esquema de pagos.
- En caso de cambio en el alcance, productos, cantidades, configuraciones y/o términos y condiciones de la presente Propuesta, el precio deberá ser recalculado y será necesario que el IMSS solicite una nueva propuesta a IBM.

5.1 Forma de Pago

En caso de que las partes lleguen a celebrar un contrato abierto derivado del procedimiento de contratación que realice el IMSS de acuerdo a la normatividad y reglamentación aplicable, el IMSS deberá cubrir el precio informativo por el Licenciamiento de Software IBM y los servicios objeto de la presente Propuesta de conformidad con lo siguiente:

Pago	Fecha de Pago	Licenciamiento de Software / Sistema Operativo	Servicio Base de Soporte Extendido	Soporte en Sitio Mensual	TOTAL (USD)
1	ago-15	\$3,200,104.53	\$97,837.87	\$27,410.00	\$3,325,352.40
2	sep-15	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
3	oct-15	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
4	nov-15	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
5	dic-15	\$246,294.56	\$97,837.87	\$54,820.00	\$398,952.43
	TOTAL	\$4,185,282.77	\$489,189.35	\$246,690.00	\$4,921,162.12

NOTA 1: El cargo mensual de \$54,820.00 USD por concepto de Servicios de Soporte, se compone de lo siguiente:

Soporte en sitio	Mensual (USD)
Mantenimiento de Hardware IBM Mainframe 7X24	\$15,349.60
Servicios de Soporte en Sitio z/OS, z/VM, DB2, zLinux	\$39,470.40
TOTAL MENSUAL	\$54,820.00

0000139



IBM de México, Comercialización y
Servicios, S. de R.L. de C.V.
Alfonso Nápoles Gándara No. 3111
Col. Parque Corporativo de Peña
Blanca, Deleg. Álvaro Obregón
01210 México, D.F.

México, D.F. a 23 de Julio de 2015

Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza
División de Administración, Procesamiento y Almacenamiento
Instituto Mexicano del Seguro Social

Estimado Ing. Reyes

En nombre de todo el equipo de IBM, quiero darle las gracias por su interés en los Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida. En respuesta a su solicitud, se adjunta a continuación nuestra estimación de precios, incluyendo la descripción de nuestros productos y servicios de Software, considerando la cobertura para el año 2015.

Agradecemos su interés por IBM y damos la bienvenida a la oportunidad de continuar ayudando a satisfacer sus necesidades de negocio. Si tiene alguna duda o necesita aclaraciones sobre los documentos aportados, no dude en ponerse en contacto conmigo en (52 55) 5270-6852 o por correo electrónico a elidag@mx1.ibm.com.

Quedo como siempre a sus órdenes.

Atentamente,

Socorro Elida Godínez Ramírez

Apoderado Legal

IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

0000138



Propuesta IBM para:

**Servicio de Renovación de
Licenciamiento, Soporte y
Mantenimiento del Software IBM para
Mainframe y Software IBM Plataforma
Distribuida**

Preparada para:

**Instituto Mexicano del Seguro
Social (IMSS)**

Elaborada por:

IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V.
Alfonso Nápoles Gándara 3111, Parque Corporativo de Peña
Blanca, C.P. 01210, Ciudad de México, D.F.

Preparada por: José Antonio Pérez Martínez
Client Representative

Phone: (52 55) 5270-3840

E mail: japerez@mx1.ibm.com

Fecha de la Propuesta: 29 de Julio de 2015

Número de Oportunidad: FX-D2LNJBR / V4-SHGZ67Z /
UX-8HYCW1G

ANEVOS

DIVISION ADMINISTRATIVOS

Tabla de contenido

- 1 Solución propuesta 3**
- 2 Licenciamiento de Software IBM 2015 4**
 - 2.1 Licencia de Software en arrendamiento MLC (Monthly License Charge) para Mainframe 4
 - 2.2 Renovación de la Suscripción y Soporte (S&S) del Software para Plataforma Distribuida 5
 - 2.3 Renovación de la Suscripción y Soporte (S&S) del Software para Mainframe zOTC 6
 - 2.4 Forma y plazo de entrega 7
 - 2.5 Soporte de software 7
- 3 Servicios de soporte 8**
 - 3.1 Definiciones 8
 - 3.2 Servicio de soporte técnico de hardware 8
 - 3.2.1 Servicio de mantenimiento correctivo 8
 - 3.3 Servicio de extensión de soporte para productos de software IBM 14
 - 3.3.1 Solicitud del Servicio 15
 - 3.3.2 Servicios no incluidos 15
 - 3.3.3 Software incluido con la extensión de soporte 15
 - 3.3.4 Premisas Particulares del Servicio 16
 - 3.3.5 Responsabilidades particulares de IBM 16
 - 3.3.6 Responsabilidades particulares del IMSS 16
 - 3.3.7 Materiales a entregar 17
 - 3.3.8 Duración del Servicio 17
 - 3.3.9 Horario de prestación del Servicio 17
 - 3.3.10 Hardware y software delivery manager 17
 - 3.4 Servicio de soporte técnico remoto de software para Linux en zSeries 18
 - 3.4.1 Productos a soportar 18
 - 3.4.2 Premisas particulares del Servicio 18
 - 3.4.3 Responsabilidades particulares del IMSS 19
 - 3.4.4 Materiales a entregar 20
 - 3.4.5 Duración del Servicio 20
 - 3.4.6 Horario de prestación y procedimiento de atención del Servicio 20
 - 3.4.7 Servicios no incluidos 20
 - 3.4.8 Términos y condiciones particulares para el Servicio de Adquisición en beneficio de IMSS de licencias de SUSE Linux Enterprise Server for IBM zSeries y RED HAT Linux Enterprise Server for IBM zSeries 21
 - 3.5 Servicio de soporte técnico en sitio para z/OS, z/VM, DB2 para z, Linux SUSE Y Linux RED HAT en Mainframe 21
 - 3.5.1 Servicio de soporte técnico de software en sitio para z/OS, z/VM, DB2 para z 21
 - 3.5.2 Servicio de soporte técnico en sitio para Linux SUSE 24
 - 3.5.3 Servicio de soporte técnico en sitio para Linux RED HAT 25
 - 3.6 Servicio de extensión de soporte para software IBM DB2 for z/OS v 9.1 27
 - 3.6.1 Solicitud del Servicio 27
 - 3.6.2 Servicios no incluidos 27
 - 3.6.3 Software incluido con la extensión de soporte 28
 - 3.6.4 Premisas particulares del Servicio 28
 - 3.6.5 Responsabilidades particulares de IBM 29
 - 3.6.6 Responsabilidades particulares del IMSS 29
 - 3.6.7 Materiales a entregar 30
 - 3.6.8 Fecha de inicio y duración del Servicio 30
 - 3.6.9 Horario de prestación del Servicio 30
 - 3.7 Premisas y condiciones generales 30
 - 3.7.1 Responsabilidades generales de IBM y del IMSS 31
- 4 Servicios de Valor Agregado 33**
 - 4.1 Servicios de Consultoría 33
 - 4.2 Servicios Accelerated Value Program 34
 - 4.2.1 Detalle del Servicio 35
 - 4.2.2 La propuesta de valor de AVP 35
 - 4.2.3 Implantación del Programa AVP 38

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

4.3 Premisas Generales 39

5 Precios 40

5.1 Forma de Pago 40

5.2 Vigencia de la Propuesta 41

6 Otros términos y condiciones 42

6.1 Confidencialidad 42

6.2 Uso exclusivo 42

6.3 Contrato 42

6.4 Condiciones Adicionales 44

6.5 Ley Aplicable y Jurisdicción 44

7 Anexos 45

7.1 Acuerdo Internacional Passport Advantage 45

7.2 Acuerdo Internacional Program Licences 45

7.3 Guía de Servicio de Suscripción y Soporte de Software 45

gg

gg

ANEXOS
DIVISION CONTRATOS

1 Solución propuesta

IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V. (en adelante "IBM"), alineada a su estrategia de llevar a los clientes soluciones de alta calidad, tiene la satisfacción de ofrecer nuestros productos y servicios al Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante "IMSS") por medio de la presente Propuesta para el proyecto denominado "Servicio de Renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida", la cual integra los siguientes componentes:

- Licencia de Software IBM que actualmente está operando en el Mainframe z10 EC 2097-E26 Modelo 405, arrendamiento de software con cargo Mensual (MLC).
- Suscripción y soporte de los productos de software IBM para plataforma distribuida y Software para Mainframe con cargo único (One Time Charge (OTC))
- Soporte de Hardware.
 - Mantenimiento Correctivo mainframe
 - Horas IMACS
- Soporte de Software
 - Servicio de extensión de soporte para productos de software IBM
 - Servicio de soporte técnico remoto de software para Linux en zSeries
 - Servicio de soporte técnico en sitio para z/OS, z/VM, DB2 para z, Linux SUSE Y Linux RED HAT en Mainframe
 - Servicio de extensión de soporte para software IBM DB2 for z/OS v 9.1

Se considera la cobertura de los servicios a partir de la fecha de firma del contrato correspondiente que resulte del procedimiento de contratación de acuerdo a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, hasta el 31 de diciembre de 2015.

ESPACIO INTENCIONALMENTE DEJADO EN BLANCO

2 Licenciamiento de Software IBM 2015

El licenciamiento de software IBM objeto de la presente Propuesta contempla el licenciamiento de software para Mainframe y la cobertura de la suscripción y soporte técnico de software para plataforma distribuida a partir de la fecha de firma por ambas partes del contrato correspondiente que resulte del procedimiento de contratación de acuerdo a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y hasta el 31 de diciembre de 2015 para los siguientes productos, en las cantidades especificadas a continuación.

2.1 Licencia de Software en arrendamiento MLC (Monthly License Charge) para Mainframe

Sistema	No. Máquina	MSUs
IBM System z10 Enterprise Class	2097-405	118

Tipo/Modelo	Descripción	Cant (MSUs)
5635DB2	DB2 V9 for z/OS	118
5635DB2	QMF Classic Edition	118
5655H31	Full Function	118
5655S71	COBOL V4	118
5655S97	CICS TS for z/OS	118
5655103	DITTO/ESA for MVS	118
5684043	ISPF Version 3 for VM/SP	118
5694A01	z/OS V1 Base	118
5694A01	z/OS V1 BDT FTF	118
5694A01	z/OS V1 BDT SNA NJE	118
5694A01	z/OS V1 BookManager Build	118
5694A01	z/OS V1 C/C++ without Debug	118
5694A01	z/OS V1 DFSMS dsshsm	118
5694A01	z/OS V1 DFSMS rmm	118
5694A01	z/OS V1 DFSMStvs	118
5694A01	z/OS V1 DFSORT	118
5694A01	z/OS V1 GDDM-PGF	118
5694A01	z/OS V1 GDDM-REXX	118
5694A01	z/OS V1 HCM	118
5694A01	z/OS V1 HLASM Toolkit	118
5694A01	z/OS V1 Infoprint Server	118
5694A01	z/OS V1 JES3	118
5694A01	z/OS V1 RMF	118
5694A01	z/OS V1 SDSF	118
5694A01	z/OS V1 Security Server	118
5696234	High Level Ass. Toolkit	118

Tipo/Modelo	Descripción	Cant (MSUs)
5697ENV	IBM Tivoli NetView for z/OS	118

Programas MLC (Programas ICA): Son los programas de cómputo IBM, listados en la Tabla anterior, que se ejecutan en su equipo System Z licenciados bajo los términos de licenciamiento para Programas ICA, que están instalados y son usados en su Institución y están sujetos a cargos mensuales recurrentes.

2.2 Renovación de la Suscripción y Soporte (S&S) del Software para Plataforma Distribuida

Número de Parte	Descripción	Cant.
D55NLLL	IBM DB2 Connect Application Server Edition for Linux on Z Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	240
D0NESLL	IBM InfoSphere Optim Performance Manager Extended Edition for DB2 for LUW for Linux on System z Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	240
D56FKLL	IBM Tivoli Storage Manager Extended Edition for zEnterprise BladeCenter Extension and Linux on System z 10 Processor Value Units (PVUs) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	48
D0ICNLL	IBM Tivoli Composite Applications for Application Diagnostics for zEnterprise BladeCenter Extension and Linux on System z Resource Value Unit SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	48
D0V2VLL	IBM Tivoli Composite Application Manager For Applications 3 Agent Pack for zEnterprise BladeCenter Extension and Linux on System z Resource Value Unit SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	48
D0AZ2LL	IBM Optim High Performance Unload Processor Value Unit (PVU) for Linux on System z SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	240
D0BTDLL	IBM Tivoli Storage Manager for Databases for zEnterprise BladeCenter Extension and Linux on System z 10 Processor Value Units (PVUs) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	48
D0BE8LL	IBM Tivoli Storage Manager Storage Area Networks for zEnterprise BladeCenter Extension and Linux on System z 10 Processor Value Units (PVUs) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	48
D0IJQLL	IBM WebSphere Application Server Hypervisor Edition on Red Hat Enterprise Linux for IBM System z - Red Hat subscription not required Processor Value Unit Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	480
D59YDLL	IBM WebSphere Virtual Enterprise Controller Processor Value Unit (PVU), zEnterprise BladeCenter Extension (zBX) and Linux on System z SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	120
D59YBLL	IBM WebSphere Virtual Enterprise Node Processor Value Unit (PVU) for zEnterprise BladeCenter Extension (zBX) and Linux on System z SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months	240
D0ZVULL	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU) for Linux on System z from DB2 Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU) for Linux on System z Trade Up License + SW Subscription & Support 12 Months	480
D0W9RLL	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Tools Edition Processor Value Unit (PVU) from WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit Trade Up License + SW Subscription & Support 12 Months	240
E0DYCLL	IBM SmartCloud Application Performance Management Standard Managed Virtual Server Annual SW Subscription & Support Renewal	35

0000132

Número de Parte	Descripción	Cant.
E0882LL	IBM Tivoli Netcool OMNibus Base Install Annual SW Subscription & Support Renewal	1
E07UZLL	IBM Tivoli Netcool OMNibus Event Device Tier Resource Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	561
E03TVLL	IBM Tivoli Business Service Manager Install Annual SW Subscription & Support Renewal	1
E0BLKLL	IBM Tivoli Monitoring Resource Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	561
E05BKLL	IBM Tivoli Business Service Manager Tier 1 Resource Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	281
E0BMGLL	IBM Tivoli Composite Applications for Application Diagnostics Resource Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	35

2.3 Renovación de la Suscripción y Soporte (S&S) del Software para Mainframe zOTC

Sistema	No. Máquina	MSUs
IBM System z10 Enterprise Class	2097-405	118

Tipo/Modelo	Descripción	Cant (VUs)
5655M70	CICS Transaction Gateway S&S	49
5655T03	zSecure Admin S&S	16
5655T04	zSecure Audit for RACF	16
5655T06	zSecure CICS Toolkit S&S	16
5655T08	zSecure Command Verifier S&S	16
5655T10	zSecure Visual S&S	16
5655T12	zSecure Alert for RACF	16
5655T14	zSecure Mgr z/VM RACF S&S	39
5655W80	Data Masking Option S&S	49
5655W80	Optim Test Data Mgmt zOS S&S	49
5648D68	DB2 Utilities Suite S&S	77
5655E90	DB2 Administration Tool S&S	49
5655R07	OMEGAMON XE for DB2 PE S&S	49
5655E97	DB2 SQL Perf Analyzer S&S	49
5655J19	Debug Tool S&S	49
5655S20	Opt Query Wrkld Tuner S&S	49
5697J12	Archive Manager for z/VM S&S	39
5697J13	Backup/Restore Mgr z/VM S&S	39
5697J11	Tape Manager for z/VM S&S	39
5697J15	Operations Manager z/VM S&S	39
5698S51	Tivoli Workload Schedulr S&S	16
5608S73	IBM Tiv OMEGAMON z/VM S&S	39
5608S81	IBM Tiv OMEGAMON XE z/OS S&S	49
5608S74	IBM Tiv OMEGAMON XE CICS S&S	49

Tipo/Modelo	Descripción	Cant (VUs)
5741SNS	Dir Maintenance Fac S&S	81
5741SNS	Performance Toolkit Feat S&S	81
5741SNS	RACF S&S	81
5741SNS	z/VM Subscription & Support	81

2.4 Forma y plazo de entrega

En caso de que el IMSS adjudique este proyecto a IBM y las partes firmen el contrato correspondiente derivado del proceso de contratación que lleve a cabo de acuerdo normativa de contratación aplicable, se hará la entrega de los Certificados de Titularidad del licenciamiento de uso de software IBM o "Proof of Entitlement" (POE) para el Software de Plataforma Distribuida; esto se podrá realizar dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha del fallo.

Para la obtención de las licencias de uso de software, el IMSS deberá firmar la inscripción al programa de IBM Passport Advantage y después IBM junto con el IMSS asignará a un contacto al cual se le proporcionará una clave para habilitar el acceso vía WEB (<https://www-304.ibm.com/software/howtobuy/softwareandservices/authenticate/Registration?caller=PAC>), que servirá para descargar los productos.

No habrá entrega física de medios, ya que estos estarán disponibles en el sitio correspondiente, mediante el uso de la clave autorizada por IBM.

Para el Software IBM para Plataforma Mainframe, IBM le proporcionará al IMSS una dirección electrónica y una clave de seguridad para que el personal del IMSS descargue el software correspondiente a través del IBM zShop (<https://www14.software.ibm.com/webapp/ShopzSeries/ShopzSeries.jsp?action=signin>).

Se entenderá que las licencias materia de esta Propuesta han sido entregadas en el momento en que IBM proporcione al IMSS la POE correspondiente a las licencias IBM para plataforma distribuida y de una dirección electrónica y una clave de seguridad para que este último proceda a descargar el software para plataforma Mainframe. No habrá entrega física de medios, ya que estos estarán disponibles en el sitio correspondiente, mediante el uso de la clave autorizada.

Será responsabilidad del IMSS descargar las respectivas actualizaciones o nuevas versiones durante el periodo en el cual el IMSS tenga contratado el soporte.

2.5 Soporte de software

Los productos de software IBM incluidos en la presente Propuesta contarán con suscripción y soporte (S&S) durante el periodo de cobertura indicado en la presente Propuesta.

La descripción detallada de la suscripción y soporte (S&S) se encuentra descrito en el Anexo "Guía de Servicio de Suscripción y Soporte de Software" de la sección 7.3 de esta Propuesta informativa.

ESPACIO INTENCIONALMENTE DEJADO EN BLANCO

DIVISION DE CONTRATOS

3 Servicios de soporte

3.1 Definiciones

- **Problema de severidad 1 (uno):** Significa la caída total del producto o sus subsistemas que interrumpe, por lo menos, un servicio crítico del IMSS, los procedimientos de recuperación no funcionaron ante la caída y se han aplicado todas las acciones al alcance del IMSS, sin lograr recuperar la operabilidad el producto por más de 30 (treinta) minutos.
- **Horario hábil:** Significa el horario comprendido entre las 9:00 y 18:00 horas, tiempo del Centro de México, de Lunes a Viernes exceptuando días festivos otorgados por la Ley Federal del Trabajo y aquellos otorgados por IBM.
- **Horario no hábil:** Significa el horario que no está cubierto por el horario hábil.
- **Productos fuera de soporte:** Significa todos aquellos productos de software IBM cuyo ciclo de vida de soporte ha finalizado, que ya han sido discontinuados, productos en versión Beta y/o reemplazados por nuevos productos. El ciclo de vida del soporte de los productos de software IBM se encuentra disponible en la siguiente página web: <http://www.ibm.com/software/support/lifecycle/> o de cualquier otra forma otorgada por IBM o el fabricante del producto.
- **Código:** Cuando se mencione el término "Código" se estará hablando de la distribución Linux (SUSE o REDHAT) Enterprise Server for IBM zSeries, así como de los componentes incluidos en ésta excluyendo por completo cualquier código desarrollado por el IMSS.

3.2 Servicio de soporte técnico de hardware

El Servicio de soporte técnico de hardware será ejecutado de acuerdo a las consideraciones y actividades detalladas en esta sección.

3.2.1 Servicio de mantenimiento correctivo

IBM se compromete a brindar el Servicio de mantenimiento correctivo a los equipos soportados los cuales están relacionados en la sección 3.2.1.1 denominada "Equipo soportado" de la presente Propuesta.

Este Servicio de mantenimiento correctivo aplicará cuando ocurra algún problema de hardware en los equipos o en sus componentes internos como tarjetas y fuentes de poder, el cual ocasione una interrupción parcial o total de su operación.

El Servicio de mantenimiento correctivo comprende las acciones necesarias para reparar una falla del equipo que lo hace no disponible o que tenga degradación en su desempeño. Personal técnico coordinado por el Centro de Atención a Clientes de IBM se presentará en sitio para realizar los diagnósticos, las pruebas y/o cambios de componentes en caso de aplicar, con el fin de restablecer la disponibilidad de los equipos reportados.

El procedimiento en que los incidentes de mantenimientos correctivos serán reportados a IBM, se encuentra descrito en la sección 3.2.1.8 denominada "Recepción de Incidentes" de la presente Propuesta.

Si al equipo al que le estén dando servicio requiera el uso de refacciones para su reparación, IBM procederá a realizar el cambio de componentes. Las partes aceptan que:

- IBM utilizará refacciones originales y/o equivalentes avaladas por el fabricante y podrán ser nuevas y/o remanufacturadas. Las refacciones remanufacturadas tendrán la calidad equivalente de una refacción nueva.
- Una vez que IBM efectuó el reemplazo de cualquier componente dañado por un componente nuevo o equivalente; el componente dañado será propiedad de IBM y la refacción instalada en el equipo pasará a ser propiedad del IMSS.

- En caso de que el fabricante de los equipos soportados anuncie la terminación de vida de servicio (EOS por sus siglas en inglés), IBM usará refacciones equivalentes a criterio de IBM. En caso de no existir éstas, se informará por escrito al IMSS de dicho caso e IBM podrá terminar la cobertura en ese momento del equipo en cuestión.
- IBM no efectuará cambio de refacciones que produzcan un incremento en las capacidades de la operación del equipo, ya que dicha actividad se considera una actualización. Las actualizaciones no forman parte del presente Servicio.
- En los casos que IBM determine que la degradación del equipo fue causada por algunos de los siguientes casos, la reparación de los equipos afectados no está incluida en el alcance ni el precio de la presente Propuesta:
 - Cuando la causa de la falla fue resultado del mal uso (incluyendo, pero no limitando a, mal uso de la capacidad autorizada por el fabricante del equipo), por accidentes, por alteraciones al equipo, por modificaciones al equipo, porque el equipo no se encuentra en ambientes físicos correctos para su operación, porque la utilización del equipo haya sido diferente a la especificada por el fabricante ó porque un mantenimiento fue realizado al equipo por el IMSS o un tercero.
 - Cuando exista alteración de la identificación de la máquina, remoción de su forma de identificación (incluyendo, pero no limitando a, cambio de tipo y modelo y/o número de serie).
 - Cuando el usuario haya ocasionado daño físico, por negligencia, por caída, por descuido, por dolo o por mala fe.
 - Cuando el usuario maneje su equipo en una toma de corriente no regulada, no aterrizada o con variaciones de voltaje.
 - Cuando los consumibles utilizados por el IMSS no cumplen con la calidad estipulada por el fabricante y esto ocasione daños en el equipo o un incremento en el índice de fallas del mismo.
 - Cuando se moje el equipo, incluyendo pero no limitado a líquidos.
 - Cuando se queme el equipo, incluyendo pero no limitado a, incendios debido a fuego y/o electricidad.
 - Cuando se dañe el equipo por accidentes, siniestros y/o por causas o desastres naturales.
 - Cuando el usuario forcejee un equipo, lo cual ocasione un daño a la máquina ó un componente.

Al momento de que IBM realice mantenimientos correctivos e identifique equipos que se encuentran en su fase final de su vida útil, notificará al IMSS de éstos casos y podrá terminar con los Servicios descritos para dichos equipos en la presente Propuesta.

Al finalizar cada reparación se entregará al personal delegado por el IMSS, el folio por el Servicio con el Cierre del Mantenimiento Correctivo realizado al equipo reportado. El reporte de servicio contempla:

- Número de reporte
- Datos de la localidad
- Equipo reportado
- En qué consistió la reparación
- Nombre de la persona que aceptó la finalización del Servicio

El personal del IMSS responsable por recibir dicho documento, podrá ser el mismo y/o un delegado por el IMSS y contará con el poder necesario para firmar dicho documento en nombre del IMSS, aceptando que IBM realizó la reparación en cuestión.

3.2.1) Equipo soportado

Las máquinas a las que se aplicará el Servicio de mantenimiento correctivo descrito en la presente Propuesta se muestran en la siguiente Tabla:

Id	Localidad	Serie	Tipo	Modelo	Equipo	Marca	Ventana de Servicio	Tiempo de respuesta y/o solución
1	Monterrey	02FC795	2097	E26	Mainframe	IBM	7x24	NA

El IMSS deberá proporcionar las direcciones de las localidades, para que éstas sean dadas de alta en el sistema de reporte de IBM.

IBM no brindará ninguno de los Servicios descritos en la presente Propuesta a máquinas descritas en la presente sección que se encuentren alteradas, dañadas, y/o deformadas.

3.2.1.2 Localidades soportadas

La localidad soportada para este Servicio es Monterrey, Nuevo León.

3.2.1.3 Ventana de servicio

La ventana de servicio para brindar el Servicio de mantenimiento correctivo descrito en la presente Propuesta será de 7x24, dónde:

- 7X24, comprende el servicio de Lunes a Domingo de las 00:00 hrs a las 23:59 hrs.

3.2.1.4 Servicio de Horas Adicionales

IBM proporcionará hasta un máximo de 24 (veinticuatro) horas de Soporte Técnico de Hardware en sitio, exclusivamente para el equipo mainframe y durante la duración y vigencia del presente documento.

Este soporte se llevará a cabo mediante la asignación de un Ingeniero de Hardware, para los Equipos Soportados en el presente contrato.

El ingeniero designado por IBM asistirá al IMSS en la ejecución de tareas que serán definidas de común acuerdo entre las partes o en tareas tales como:

- Ofrecer gestión de instalaciones, movimientos, adiciones de partes IBM y cambios (IMAC) para la base instalada de Hardware IBM que se encuentre bajo un contrato de mantenimiento con IBM.
 - **Instalación (Install):** Instalación de un nuevo equipo y/o periférico, proporcionado por el cliente.
 - **Movimiento (Move):** Reubicación física de un equipo y sus periféricos, dentro del mismo centro de datos, así como su instalación en el mismo site.
 - **Adición (Add):** Instalación de un nuevo recurso, proporcionado por el cliente. Es necesario generar una reunión de planeación para verificar la instalación y los pre-requisitos, al menos un par de semanas antes de la instalación.
 - **Cambio (Change):** Cambio de características del equipo, de acuerdo a los planes del cliente. Estos cambios serán avalados por nuestros especialistas de Software/Hardware previo a la aprobación, por parte de IBM del cambio.
- IBM ofrecerá Soporte Programado en Sitio, Soporte en Sitio en Modo Guardia (Stand-By) y Asistencia y Recomendaciones de mejores prácticas de uso de producto IBM Hardware Mainframe. El servicio se deberá programar con 7 días de anticipación. IBM revisará el requerimiento y su factibilidad técnica; programará con el Cliente la ejecución del servicio.
- IBM entregará los primeros 5 días hábiles del mes que este iniciando, el archivo de Control Mensual de Horas IMAC, donde se establecerá la utilización de las mismas.
- El IMSS no podrá utilizar más de 12 horas en un mes, si se requieren más horas estas podrán requerirse previo acuerdo entre ambas partes.

- Para la autorización de las horas IMAC, el IMSS entregará la lista del personal con la autoridad para aprobación. Una vez revisado un cambio y determinado el alcance y los tiempos de ejecución, IBM procederá a enviar el plan de trabajo a la persona responsable de aprobar y la actividad solo será ejecutada, previa aprobación. Cuando se presente algún requerimiento debe ser solicitado por el IMSS con 15 días de anticipación para la planeación adecuada de cualquier actividad. Si se requiere una actividad que ambas partes determinen como sencilla y no tenga prerequisites, puede ser efectuada con una solicitud de al menos 48 hrs de anticipación. IBM deberá revisar la factibilidad técnica del requerimiento antes de aceptar su ejecución.
- Desarrollar y Administrar los planes de trabajo relacionados a la IMACs para las Máquinas IBM, bajo contrato de mantenimiento con IBM. Esto incluye efectuar una reunión de planeación con el Cliente, generar los planes de cambios en su ambiente de máquinas y coordinar los recursos humanos necesarios para estos.
- Verificar y validar los requisitos técnicos previos necesarios para la conducción de las tareas combinadas con el Cliente antes de conducir y/o ejecutar las actividades en los equipos.

El IMSS es responsable de las siguientes actividades:

- De la administración de la infraestructura así como de la administración de Password de acceso a sus sistemas tanto de usuario como de operador.
- De los respaldos de las configuraciones de los ambientes/infraestructura así como de su restablecimiento en caso de ser necesario o indicado por IBM.
- De la integridad y respaldo de los datos involucrados en las bases de datos así como de su restablecimiento.
- De asegurar la conexión de sus equipos (telefónicamente o VPN según aplique) para permitir que los soportes remotos de IBM puedan conectarse a los equipos en caso de ser necesario durante la crisis.
- De solicitar la asistencia de los proveedores de otras marcas que sean necesarios para resolver el problema en cuestión e integrarlos a la Sala de Crisis hasta que el problema sea resuelto.

3.2.1.5 Responsabilidades particulares del IMSS

- Informar a IBM cualquier cambio que se produzca sobre el equipamiento involucrado en la provisión del Servicio, ya sea de configuración del mismo o del lugar donde se encuentre instalado.
- Reportar las fallas a IBM al número indicado en esta Propuesta.
- Responsabilidad sobre el uso que se le dé a los equipos y a la información que en éstos se almacene.
- Asegurar el entrenamiento apropiado de todos los usuarios involucrados en el uso de productos de hardware.
- El IMSS es responsable de obtener y proporcionar las autorizaciones y facilidades requeridas, a fin de recibir y dar acceso a los sitios señalados en este instrumento al personal de IBM con herramientas y/o partes a ser intercambiadas.
- Si la cobertura de mantenimiento (contrato de garantía o mantenimiento) transcurre para una máquina más allá de los 90 (noventa) días finalizado el periodo de cobertura, y el IMSS consecuentemente requiere reanudar la cobertura del Servicio, un cargo de restablecimiento aplicará. El cargo estará basado en el número de días transcurridos desde la finalización de la cobertura, hasta la suma equivalente a 365 días de cargos por el Servicio de mantenimiento del hardware. Las máquinas deberán cumplir con los requerimientos de seguridad y servicio de IBM. IBM se reserva el derecho a inspeccionar las maquinas hasta dentro de un mes después de comenzado el Servicio.
- Proporcionar las facilidades necesarias al personal técnico de IBM para la atención de las solicitudes de servicio. Dichas facilidades deben incluir:

- Permitir el libre ingreso a sus dependencias al personal asignado por IBM en los horarios de prestación de los distintos servicios.
- Proveer al personal de IBM el usuario y la contraseña (password) con los atributos mínimos necesarios para realizar pruebas de funcionamiento y acceso a la configuración del equipo.
- Proporcionar el espacio físico necesario, en las diferentes localidades del IMSS, para que el personal de IBM desarrolle sus actividades para proveer el Servicio aquí indicado.
- Proporcionar las facilidades para introducir y retirar herramientas, equipos de diagnóstico y pruebas, y accesorios de las localidades del IMSS, de acuerdo a las normas y políticas de seguridad definidas por el IMSS.

3.2.1.6 Responsabilidades particulares del IBM

- Revisar y resolver las posibles desviaciones del Servicio con el Punto de Contacto del IMSS.

3.2.1.7 Duración del Servicio

Duración: Cobertura de soporte considerada a partir de la firma del contrato que lleguen a celebrar las partes derivado del proceso de contratación que realice el IMSS y hasta el 31 de diciembre de 2015.

3.2.1.8 Resolución de incidentes

IBM Electronic Service Call (ESC+)

- El IMSS podrá gestionar y consultar sus solicitudes de resolución de incidentes a través internet ingresando al portal de IBM llamado Electronic Service Call (ESC+), cuya dirección es: <https://www.ibm.com/support/esc/>
- Electronic Service Call (ESC+) es una innovadora aplicación web desarrollada por IBM de utilización mundial que permitirá al IMSS gestionar y administrar las solicitudes de servicio para diferentes destinos desde una única ubicación.
- ESC+ brindará al IMSS la posibilidad de ingresar y monitorear electrónicamente sus solicitudes de resolución de incidentes para todo tipo de equipos. Allí puede consultar el estado de las mismas, su historia y comentarios de resolución.
- Fácil de usar, ESC+ ayuda a reducir tiempo y costos de consumo de las comunicaciones de voz con IBM, permitiendo también al IMSS la posibilidad de ingresar incidentes en el sistema de gestión de IBM las 24hs los 7 días de la semana.
- El IMSS deberá estar registrado en ESC+ y para ello, IBM proveerá los usuarios y contraseñas que el IMSS solicite para obtener completos beneficios sobre la utilización de ESC+.

Funciones Extendidas de ESC+

- ESC+ cuenta con funciones de reportes por pantalla que aseguran una visión general de todos los incidentes registrados, por país, por solicitante o por estado, tanto para solicitudes abiertas como cerradas. Luego de su cierre, los registros permanecen visibles por un mes. La vista general provee información útil como ser: N° de Incidente de IBM, detalles del equipo, nombre del IMSS, ubicación, etc. La información adicional relacionada puede ser accedida en forma fácil y sencilla para el usuario.
- La cronología del llamado es visible desde una opción detallada brindándole al IMSS un completo conocimiento de cuáles son los sucesos que intervinieron en la solución del incidente.
- El IMSS podrá recibir notificaciones por correo electrónico cuando se produzcan cambios de estado (prefijados o auto-seleccionados) en sus incidentes que fueron gestionados a través de ESC+; de esta forma no es necesario ingresar en el portal para obtener información sobre los cambios de estado de los mismos.

- Campos de información hacen más fácil completar el formulario de solicitud de Servicio. Ventanas emergentes con información descriptiva para cada campo y secciones del formulario, facilitan aún más la utilización de ESC+.
- El IMSS podrá consultar el estado y descripción de cada incidente gestionado sin necesidad de abrir la vista detallada de cada uno.

Administración de usuarios

- Las funciones extendidas permiten al IMSS con perfil de administrador de su cuenta de ESC+ tiene la posibilidad de gestionar usuarios propios para el registro de incidentes, los cuales podrá monitorear la actividad de cada uno de los mismos en forma centralizada. Esta función es de gran utilidad para aquellos clientes que cuenten con servicios de mesa de ayuda de IBM o propia.

Información y Soporte de ESC+

- Para obtener mayor información podrá ingresar a la siguiente dirección web: <http://www.ibm.com/contact/mx/es/>
- El teléfono del Centro de Gestión de Incidentes, llamado también Call Dispatch le brindará información sobre cómo gestionar apertura, manejo y seguimiento de los incidentes a través de ESC+:
 - 01800-00-325-00 Desde el Interior de la República Mexicana, ó
 - 5270-5900 Desde la Ciudad de México
- El Centro de Gestión de Incidentes o Call Dispatch es el punto único de contacto de IBM que se encarga de recibir los requerimientos de servicio de nuestros clientes a través de ESC+ y transmitirlos a nuestros representantes técnicos, asegurándose que todo requerimiento sea atendido en el menor tiempo posible.
- Este Servicio está soportado en el uso de una red de comunicaciones, que permite la comunicación inmediata y personal entre el Call Dispatch, los Representantes de Servicio, y la Gerencia de Servicio permitiendo una ágil y eficiente respuesta a los requerimientos de nuestros clientes.
- En el Call Dispatch funciona con un sistema en línea las 24 horas del día, los 365 días del año. Este sistema permite a la gerencia realizar un monitoreo constante de los requerimientos de servicio realizados por nuestros clientes y proporciona estadísticas de atención para evaluar el rendimiento de los representantes técnicos y de las máquinas.
- Si la llamada se registra en nuestro punto único de contacto fuera del horario de servicio contratado por el IMSS, será atendida en el día siguiente hábil dentro del horario contratado y de igual forma será a partir de ese momento cuando se considere oficialmente como abierta la llamada.

3.2.1.3 Premisas y condiciones particulares del Servicio

El Servicio de mantenimiento correctivo se basa en las premisas particulares detalladas a continuación, las cuales complementan las premisas y condiciones generales.

Exclusiones del Servicio

Las siguientes actividades NO están contempladas como parte del Servicio de mantenimiento correctivo considerado en esta Propuesta:

- Cualquier actividad no mencionada específicamente en el alcance del Servicio.
- Pintura o retoque de máquinas o el suministro de material para ello.
- Trabajo eléctrico externo a las máquinas.
- IBM no está comprometido a prestar servicios en caso de componentes y/o máquinas discontinuadas por el fabricante, ni por modificaciones o alteraciones efectuadas a la máquina si no tuviera a su disposición refacciones equivalentes.

- Re-acondicionamiento de las máquinas por uso diferente al establecido por el fabricante.
- Upgrades de sistema operativo y/o componentes.
- Instalación, mantenimiento o remoción de hardware y/o software no incluido en el alcance del Servicio.
- Suministro de accesorios y consumibles; definidos por el fabricante como tales.
- Componentes de hardware y/o software para realizar actualizaciones y/o upgrades de las máquinas.
- Solución de problemas de virus.
- Respaldo de información.
- El Servicio de mantenimiento correctivo descrito en el presente Propuesta no será realizado si los siguientes casos ocurren:
 - Cuando un tercero no autorizado por IBM repare uno o más de las máquinas soportadas y/o cualquiera de sus componentes integrados.
 - Descargas eléctricas que dañen a uno o más de las máquinas soportadas.
 - Daños a las máquinas soportadas causados por inundaciones, terremotos o cualquier condición climática que afecte las pueda afectar.
 - El IMSS o el personal del mismo, no mantenga un medio ambiente requerido para la máquina, de acuerdo a las especificaciones técnicas del fabricante (Como descargas eléctricas ocasionadas por deficiencias en la instalación eléctrica).
 - Accidentes, desastres naturales, vandalismo, robos o deficiencias en el uso de la máquina.
 - Negligencia de los usuarios en el uso de las máquinas.
- Limitaciones en piezas por desgaste
 - El IMSS reconoce que algunos dispositivos (por ejemplo, dispositivos de tecnología de “fusión I/O” y dispositivos de estado sólido), tienen limitaciones por su desgaste o en su acceso de lectura/escritura, tal cual se encuentra documentado en las especificaciones o limitaciones técnicas del producto. Cuando estos dispositivos han alcanzado las limitaciones por su desgaste, estos no estarán cubiertos por los servicios de mantenimiento bajo los cuales IBM conviene en proveer soporte, mantenimiento o reemplazo por defecto de partes defectuosas, que estén fallando o por cualquier parte, a menos que en esos términos específicamente se identifique el dispositivo por su descripción y/o número de parte describiendo los términos de cobertura para el soporte de mantenimiento aplicable.
- IBM no será responsable por el soporte en caso de falla del código ejecutable del software comercial, por la implantación de paquetes, el desarrollo de aplicaciones, ni ningún otro elemento que el IMSS desarrolle y/o implante.
- Se dará Servicio únicamente al personal y/o máquina del IMSS dentro las instalaciones especificadas en la sección de localidades soportadas.

3.3 Servicio de extensión de soporte para productos de software IBM

Como parte del Servicio de extensión de soporte para productos de software IBM, IBM proporcionará servicios de soporte técnico remoto para preguntas básicas de uso y soporte a defectos nuevos y conocidos para los productos y máquinas descritos en la sección 3.3.3 denominada “Software incluido con la extensión de soporte”.

Las correcciones para el código del programa son distribuidas como un nuevo nivel de servicio correctivo y están basadas en el último nivel de mantenimiento disponible en la fecha del fin de soporte del producto. Este Servicio no incluye la instalación de PTFs para los productos contratados.

3.3.1 Solicitud del Servicio

Para solicitar el Servicio, el IMSS inicialmente deberá contactar al Centro de Servicio Técnico de IBM en México (Call Dispatch), llamando al teléfono 5270-5900 en el Distrito Federal, o desde el interior de la República Mexicana al 01-800-0032-500.

El IMSS también puede levantar su solicitud de soporte de software de forma electrónica por medio de un Service Request en la dirección de Internet de IBM: <https://www-947.ibm.com/support/servicerequest/Home.action>

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte.

Una vez que el reporte este abierto, sucederá cualquiera de lo siguiente:

- En caso de que el reporte sea abierto como severidad 1 (uno), un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas siguientes. En cualquier otro caso el contacto será dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes. Para hacer un diagnóstico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de este.
- El reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles el IMSS no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas de software sobre los cuales el IMSS requiere asistencia.

3.3.2 Servicios no incluidos

El Servicio de extensión de soporte para productos de software IBM no incluye las actividades que a continuación se listan, las cuales se mencionan de forma enunciativa más no limitativa:

- Soporte a productos (software y/o hardware) no considerados en esta Propuesta.
- Revisión de programas con código fuente escrito por el IMSS o terceros.
- Diseño y recuperación de bases de datos.
- Análisis y diagnóstico de productos no IBM.
- Análisis de rendimiento y afinación de Sistemas Operativos.
- Servicios de instalación, configuración, migración y consultoría.
- Servicios de soporte en las localidades del IMSS.
- Servicios de soporte para problemas causados por productos por los cuales IBM no es responsable.
- Soporte a funciones adicionales del software.
- Información de preventa de nuevos productos, entrega de licencias, envío de manuales, etc.
- Cualquier otra actividad no mencionada dentro del alcance de los Servicios de extensión de soporte para productos de software IBM considerados en esta Propuesta.
- No está contemplado el Soporte a funciones adicionales de software, soporte a nuevas plataformas de sistema operativo y habilitación de nuevo hardware.

3.3.3 Software incluido con la extensión de soporte

Los productos a soportar y los especialistas asignados para estas plataformas se describen en la tabla siguiente:

Productos	Especialistas en las plataformas
z/OS v1.9	System z

Los equipos donde se realizará el Servicio serán los descritos en la tabla siguiente:

Tipo	Modelo	Serie
2097	E26 (405)	02FC795

3.3.4 Premisas Particulares del Servicio

- El IMSS deberá mantener suscrito para cada producto el "Contrato de Línea de soporte" durante todo el periodo que dure el Servicio objeto de esta Propuesta.
- Los equipos del IMSS sobre los que se ejecutará el Servicio cumplen con los prerequisites de hardware y software requeridos por el Sistema Operativo.
- La fecha de terminación del soporte no podrá ser modificada sin la aprobación por escrito del área de soporte de IBM.
- IBM no garantiza que todos los defectos van a ser corregidos o que la operación del producto no se va a interrumpir.
- Este Servicio no podrá ser renovado automáticamente.
- El soporte por parte de los especialistas de los laboratorios será en el idioma Inglés, siempre y cuando IBM no especifique lo contrario.
- Este Servicio no incluye la integración de productos de prueba o de la duplicación de configuración de hardware del IMSS.
- Para el desarrollo y/o aplicación de PTFs para los defectos nuevos y conocidos IBM podrá exigir la instalación de otros PTFs, ya sea como requisito previo o co-requisito.
- La partición o ambiente debe de estar en el último nivel de PTFs acumulativos disponibles en la fecha de fin de soporte del producto.

3.3.5 Responsabilidades particulares de IBM

IBM continuará proporcionando soporte al producto especificado en la sección 3.3.3 denominada "Software incluido con extensión de soporte" durante el periodo definido en la sección 3.3.8 denominada "Duración del Servicio". Si se determina que el programa contiene defectos tales que no cumpla con las especificaciones (siempre y cuando sea usado correctamente en un sistema para el cual el producto fue diseñado), IBM intentará hacer que el programa opere como fue diseñado para su garantía.

3.3.6 Responsabilidades particulares del IMSS

- Asignar al inicio del Servicio a un representante técnicamente calificado llamado Contacto Técnico Primario, quien será el punto focal del IMSS al cual IBM le dirigirá la información técnica general relacionada con los productos incluidos en esta Propuesta. El Contacto Técnico Primario y el personal que hagan una solicitud de Servicio, deberán tener el conocimiento técnico necesario del ambiente de productos incluidos en esta Propuesta para establecer una comunicación efectiva con IBM.
- Ejecutar y/o probar la corrección, mantenimiento, recomendación o sugerencia recibida de IBM, y proporcionar retroalimentación sobre su resultado.
- Ejecutar y probar las recomendaciones recibidas, en horarios y escenarios que impacten lo mínimo a su ambiente de producción.
- Contar con la Licencia de Uso para todos los productos con extensión de soporte para los cuales el IMSS solicite asistencia, y exhibirlas a IBM en caso de requerirse.
- Determinar y solucionar los problemas que se generen por errores en la información provista por el IMSS.

- En caso de ser requerido para la realización de las tareas, realizar la migración, instalación y actualización de aplicaciones y bases de datos de los equipos involucrados.
- Coordinar la disponibilidad de asistencia técnica por parte de los proveedores de programas y equipos no IBM, en caso de ser dicha asistencia requerida por el personal técnico de IBM.
- Asegurar que todos los códigos de acceso que IBM le provea sean usados sólo por su personal autorizado.
- Proporcionar a IBM toda información de diagnóstico pertinente y disponible (incluyendo información del producto y/o del sistema) correspondiente a los problemas de software para los que se solicite asistencia.
- Proporcionar a IBM el acceso remoto requerido al sistema del IMSS de ser necesario, para ayudarlo a aislar la causa del problema de software. El IMSS continuará siendo responsable en todo momento de proteger su sistema y todos los datos que contenga en el mismo.
- Utilizar la información obtenida en virtud de este Servicio sólo para el apoyo de las necesidades de procesamiento de la información dentro de la organización del IMSS, éste no puede revender el Servicio ni utilizarlo para prestar apoyo a terceros.

3.3.7 Materiales a entregar

Ninguno.

3.3.8 Duración del Servicio

Duración: Cobertura de soporte considerada a partir de la firma del contrato que lleguen a celebrar las partes derivado del proceso de contratación que realice el IMSS y hasta el 31 de diciembre de 2015.

3.3.9 Horario de prestación del Servicio

El Servicio será prestado dentro del horario hábil.

En el caso de severidad 1 (uno) exclusivamente, el soporte telefónico incluye la atención de reportes fuera del horario hábil, incluyendo días festivos.

3.3.10 Hardware y software delivery manager

IBM asignará un recurso cuya responsabilidad será actual como el único punto de contacto entre el IMSS y el área de servicios de mantenimiento de IBM y tendrá las siguientes funciones:

- Al inicio del proyecto presentará a la organización de IBM que estará trabajando en el proyecto objeto de la presente Propuesta, posteriormente mantendrá comunicación telefónica, según se requiera, con el IMSS.
- Informar y explicar al IMSS, los procesos de IBM a seguir, los cuales son necesarios para la ejecución del proyecto, resolviendo las dudas, que en su caso pudiera tener el IMSS, y manteniéndolo informado de cualquier cambio en los mismos.
- Llevará la administración del contrato.
- Será la persona que el IMSS deberá contactar para escalar cualquier situación relativa a la ejecución del proyecto. Será responsable de direccionar el proceso de escalación o requerimientos del IMSS.
- Informará al IMSS los métodos alternos de escalamiento y contacto durante horarios no hábiles y periodos de ausencia programada.
- Coordina las actividades de instalación, movimientos y cambios (si aplica en el presente contrato).

3.4 Servicio de soporte técnico remoto de software para Linux en zSeries

IBM proporcionará el Servicio de soporte técnico remoto de software para Linux en zSeries vía telefónica o electrónica a los productos de la sección 3.4.1 denominada "Productos a soportar", incluyendo la suscripción a partir de la firma del documento que lleguen a celebrar ambas partes hasta el 31 de diciembre del 2015 de estos productos de acuerdo a lo siguiente:

- Resolver preguntas básicas, de corta duración, orientadas a despejar dudas de operación, preguntas de uso y/o de administración.
- En caso de reportar un problema, aislar su causa y entregar la información de recuperación que esté disponible por IBM o, en caso de software no IBM, por el fabricante. En caso de que no exista esta información de recuperación, o en caso de que un defecto nuevo o desconocido sea identificado, éste se reportará al fabricante y se notificará al IMSS de las acciones a seguir.
- En caso de ser requerida, comunicar al IMSS la información del servicio correctivo y/o los "fixes" disponibles por IBM y/o por el fabricante.

3.4.1 Productos a soportar

La siguiente tabla detalla la lista de productos elegibles para este Servicio, así como los equipos donde están instalados dichos productos:

Descripción del producto vigentes y soportados por los fabricantes	Plataforma	Número de Suscripciones e IFLs
RED HAT Enterprise Server for IBM zSeries	IBM System z	8 (ocho)
SUSE Linux Enterprise Server for IBM zSeries	IBM System z	1 (uno)

Los Servicios y las suscripciones estarán en cada uno de los siguientes equipos:

Tipo	Modelo	Serie
2097	E26 (405)	02FC795

3.4.2 Premisas particulares del Servicio

Este Servicio se basa en las premisas particulares detalladas a continuación, las cuales complementan las premisas y condiciones generales:

- Para todos los casos, el reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si el IMSS no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información de los productos y/o del sistema), relacionada con los problemas de software sobre los cuales solicite asistencia.
- La Lista de Producto Soportados puede cambiar periódicamente, por lo que el IMSS deberá revisar esta lista frecuentemente.
- El ciclo de vida de soporte de los productos mencionados en la sección 3.4.1 denominada "Productos a Soportar" se encuentra disponible en la siguiente página web:
 - <https://access.redhat.com/support/policy/updates/errata/>
 - <http://support.novel.com/lifecycle/>
- IBM restringe su soporte a las siguientes distribuciones de Linux:
 - SUSE Linux Enterprise Server for IBM zSeries y RED HAT Linux Enterprise Server for IBM zSeries.
 - Ninguna otra distribución de Linux está soportada.
- IBM sólo dará soporte a dispositivos externos IBM que estén oficialmente soportados por la distribución de Linux en particular.

- Todas las llamadas que realice el IMSS para despejar dudas de operación, preguntas de uso y de administración, tendrán una duración máxima de 2 (dos) horas.
- IBM no distribuye mantenimientos, actualizaciones ni "parches" de Linux. El IMSS recibirá mantenimientos, actualizaciones y "parches" directamente del distribuidor de Linux, de acuerdo a los términos y condiciones de sus licencias respectivas.
- Asimismo es necesario, previo al inicio de este Servicio, entregar a IBM el número de suscripción vigente de los productos mencionados en la sección 3.4.1 denominada "Productos a soportar" que el IMSS adquirió con IBM.
- La fecha de terminación del soporte no podrá ser modificada sin la aprobación por escrito del área de soporte de IBM y/o del fabricante.
- IBM no garantiza la solución de algunos de los problemas reportados por el IMSS debido a causas fuera de control de IBM, incluyendo, pero no limitando a, no contar con la información requerida para emitir un diagnóstico, y en caso de que esta información no esté disponible, IBM dará una recomendación alterna; no poderse aplicar la corrección o mantenimiento recomendados por no tener el producto instalado de acuerdo a los estándares de IBM y/o del fabricante, por falla de suministros, por fenómenos naturales o huelgas.
- A menos que IBM especifique lo contrario, IBM proporciona materiales, productos y servicios no IBM, SIN GARANTÍA DE TIPO ALGUNO. Sin embargo, los fabricantes, desarrolladores, proveedores o publicistas que no son IBM, pueden otorgar al IMSS sus propias garantías. Las garantías de otros programas IBM y de programas no IBM, si las hay, se pueden encontrar en los respectivos contratos de otorgamiento de licencia.
- Los cambios a la Lista de Productos Soportados (por ejemplo, la adición de nuevos productos o eliminación de productos en su fecha de pérdida de soporte) se realizarán sin previo aviso.

3.4.3 Responsabilidades particulares del IMSS

Las siguientes responsabilidades serán llevadas a cabo por el IMSS sin costo, y sin responsabilidad alguna para IBM.

- Contar con las licencias de uso vigentes para los productos definidos en la sección 3.4.1 denominada "Productos a soportar" para los cuales el IMSS solicite asistencia, y exhibirlas a IBM en caso de requerirse.
- Consultar y revisar de manera regular la Lista de Productos Soportados por el fabricante en las direcciones mencionadas en la sección 3.4.1 denominada "Productos a soportar" para verificar la vigencia del software no IBM contratado por el IMSS.
- Asegurarse que cualquier código de acceso que IBM le proporcione, sea utilizado únicamente por el personal Autorizado del IMSS.
- Asignar al inicio del Servicio/Reporte a un representante técnicamente calificado llamado Contacto Técnico Primario, quien será el punto focal del IMSS al cual IBM le dirigirá la información técnica general relacionada con los productos a soportar y contratado por el IMSS. El Contacto Técnico Primario y el personal que haga una solicitud de Servicio, deberán tener el conocimiento técnico necesario del ambiente de productos a soportar para establecer una comunicación efectiva con IBM.
- Proporcionar a IBM el acceso remoto a su sistema en caso de ser requerido, para ayudarlo a aislar la causa del problema de software. El IMSS seguirá siendo responsable en todo momento de proteger adecuadamente su sistema y todos los datos contenidos en el mismo.
- Proporcionar a IBM una descripción clara y detallada de la consulta y/o problema que esté reportando.
- Proporcionar a IBM toda la información de diagnóstico relevante y disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas de software sobre los cuales el IMSS haya solicitado asistencia.

- En caso de ser necesario, según sea indicado por IBM, el IMSS deberá enviar la información de diagnóstico vía electrónica, o bien transmitirla a un servidor remoto.
- Implantar y/o probar la corrección, mantenimiento, recomendación o sugerencia recibida de IBM, y proporcionar retroalimentación sobre su resultado.
- Tomar las acciones necesarias para implantar y probar las recomendaciones recibidas, en horarios y escenarios que impacten lo mínimo a su ambiente de producción.
- Utilizar este Servicio sólo para el soporte a los requerimientos de procesamiento de información dentro de su empresa.
- Mantener copia de toda la información, dado que IBM no será responsable por los daños o pérdidas accidentales sufridas sobre los datos del IMSS durante el desarrollo del Servicio. Recuperar los datos en caso de ser requerido.

3.4.4 Materiales a entregar

Ninguno.

3.4.5 Duración del Servicio

Duración: Cobertura de soporte considerada a partir de la firma del contrato que lleguen a celebrar las partes derivado del proceso de contratación que realice el IMSS y hasta el 31 de diciembre de 2015.

3.4.6 Horario de prestación y procedimiento de atención del Servicio

Para solicitar el Servicio, el IMSS inicialmente deberá contactar al Centro de Servicio Técnico de IBM en México (Call Dispatch), llamando al teléfono 5270-5900 en el Distrito Federal, o desde el interior de la República Mexicana al 01-800-0032-500.

El IMSS también puede levantar su solicitud de soporte de software de forma electrónica por medio de un Service Request en la dirección de Internet de IBM: <https://www-947.ibm.com/support/servicerequest/Home.action>

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte.

Una vez que el reporte este abierto, sucederá cualquiera de lo siguiente:

- En caso de que el reporte sea abierto como severidad 1 (uno), un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas siguientes; en cualquier otro caso el contacto será dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes. Para hacer un diagnóstico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de este.
- El reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles el IMSS no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas de software sobre los cuales el IMSS requiere asistencia.

3.4.7 Servicios no incluidos

Este Servicio no incluye las actividades que a continuación se listan de forma enunciativa más no limitativa:

- Soporte a productos/software no considerados en esta Propuesta.
- Revisión de programas con código fuente.
- Diseño y recuperación de bases de datos.
- Análisis de rendimiento y afinación de Sistemas Operativos.
- Servicios de soporte en las instalaciones del IMSS.

- Servicios de instalación, configuración, migración y consultoría.
- Implementar las recomendaciones hechas por IBM.
- Proceso de aplicación de "parches" o mantenimientos.
- Revisiones periódicas a los equipos y/o a los productos a soportar.
- Obtención de información para realizar el diagnóstico/análisis.
- Información de preventa de nuevos productos, entrega de licencias, envío de manuales, etc.
- Cualquier otra actividad no mencionada dentro del alcance del Servicio.

3.4.8 Términos y condiciones particulares para el Servicio de Adquisición en beneficio de IMSS de licencias de SUSE Linux Enterprise Server for IBM zSeries y RED HAT Linux Enterprise Server for IBM zSeries

IBM considera que:

- Los servicios de instalación, implantación, capacitación, así como cualquier tipo de servicio no especificado en esta Propuesta, no están incluidos.
- El software Linux y cualquier otro software abierto de la fuente ("OSS") incluyendo "parches", arreglos y actualizaciones que IBM instale, configure, actualice, opere o de cualquiera otra manera asista y gestione en favor de IMSS como resultado de proporcionarle servicios bajo esta Propuesta, son licenciados y distribuidos al cliente por Linux y por los distribuidores OSS y/o por el titular del derecho de autor y otros tenedores de derechos, incluyendo Red Hat, Inc. y/o Novell Inc. ("Right Holders") bajo los términos y condiciones establecidos por los tenedores de derechos. IBM no es parte de los términos y condiciones establecidos por los tenedores de derechos ni es distribuidor de Linux o de OSS y simplemente hace el trabajo descrito en esta Propuesta en favor de IMSS y bajo las especificaciones establecidas por el IMSS. El IMSS no recibe ni se le otorga de manera expresa o implícita una patente o alguna otra licencia por parte de IBM respecto al software Linux o a OSS. IBM únicamente instala el software Linux y OSS "tal como está" sin hacer cambios, por lo tanto no garantiza ni hace representaciones expresas o implícitas, con respecto al software Linux o a OSS; y por lo tanto no indemniza respecto de aquellas reclamaciones provenientes de terceros alegando que el uso del software de Linux y/o OSS infringen sus derechos de propiedad intelectual. Bajo ninguna circunstancia IBM será responsable por los daños que resulten del uso del software Linux y/o OSS. IBM y el IMSS acuerdan que cualquier modificación o creación de trabajos derivados de Linux o OSS están fuera del alcance de esta Propuesta.

3.5 Servicio de soporte técnico en sitio para z/OS, z/VM, DB2 para z, Linux SUSE Y Linux RED HAT en Mainframe

IBM proporcionara un total de 78 (setenta y ocho) eventos de Soporte en Sitio en horario 7X24 para Actividades Preventivas, Correctivas y Programadas para Sistema Operativo IBM Mainframe e Instancias de Linux sobre Sistemas Operativos IBM Mainframe.

De los 78 eventos, hasta 54 (cincuenta y cuatro) eventos podrán ser ejecutados como Soporte en Sitio para Sistema Operativo IBM z/OS, z/VM y/o DB2 para z, hasta 18 (dieciocho) eventos como soporte a las instancias de Linux Red Hat instaladas sobre Sistema Operativo IBM z/Os y/o z/VM y hasta 6 (seis) eventos como soporte a las instancias de Linux SUSE instaladas sobre Sistema Operativo IBM z/OS y/o z/VM.

Los servicios del soporte en sitio se desglosan en las siguientes secciones.

3.5.1 Servicio de soporte técnico de software en sitio para z/OS, z/VM, DB2 para z

IBM proporcionará un total de 54 (cincuenta y cuatro) eventos, 9 (nueve) eventos mensuales en la distribución que marca la sección "Productos a soportar", a las instalaciones del IMSS en la Ciudad

de México, D.F. Dichos eventos consideran 8 (ocho) horas de asistencia en sitio, dentro del plazo indicado en la sección 3.5.1.7 denominada "Duración del Servicio".

Los eventos no son reembolsables ni transferibles.

Para los productos incluidos, el especialista designado por IBM asistirá al IMSS en la ejecución de tareas tales como:

- Soporte correctivo
 - Asistencia en la revisión de la información de diagnóstico para ayudar en el aislamiento de la causa del problema (por ejemplo: asistencia en la interpretación de "traces" y/o "dumps" de los problemas relacionados con la instalación y/o la operación del producto).
 - Asistencia en problemas relacionados con la operación del producto.
 - Instalación de PTFs (correcciones temporales a programas) disponibles para dar solución a los problemas reportados formalmente por el IMSS.
 - Revisión de bitácoras de errores e información relevante para diagnóstico
 - Asistencia durante el proceso de reinicio del producto.
- Soporte preventivo
 - Para los productos incluidos, el especialista designado por IBM asistirá al IMSS en la ejecución de tareas tales como:
 - Soporte en modo de "guardia" en las instalaciones del IMSS, cuando este así lo solicite.
 - Asistencia en preguntas de uso, así como en la utilización de comandos y su sintaxis.

3.5.1.1 Productos a soportar

La siguiente tabla describe el software a soportar:

PRODUCTOS VIGENTES Y SOPORTADOS	DIAS POR MES
ZOS	2
ZVM	5
DB2 for Z/OS	2
TOTALES	9

3.5.1.2 Solicitud del Servicio

Para solicitar el Servicio, el IMSS inicialmente deberá contactar al Centro de Servicio Técnico de IBM en México (Call Dispatch), llamando al teléfono 5270-5900 en el Distrito Federal, o desde el interior de la República Mexicana al 01-800-0032-500.

El IMSS también puede levantar su solicitud de soporte de software de forma electrónica por medio de un Service Request en la dirección de Internet de IBM: <https://www-947.ibm.com/support/servicerequest/Home.action>

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte.

Una vez que el reporte este abierto, sucederá cualquiera de lo siguiente, dependiendo del tipo de soporte en sitio solicitado:

- Para soporte en sitio correctivo:

- En caso de que el reporte sea abierto como severidad 1 (uno), un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas siguientes; en cualquier otro caso el contacto será dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes. Para hacer un diagnóstico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de este. En caso de que el incidente requiera atención en sitio, se acordará el día y hora en que se presentará el especialista en las instalaciones del IMSS, pudiendo ser en horario no hábil.
- El reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles el IMSS no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas de software sobre los cuales el IMSS requiere asistencia.
- Para soporte en sitio preventivo:
 - Un especialista contactará al IMSS vía telefónica hasta un día hábil posterior de haber recibido el reporte, el evento de asistencia en sitio podrá programarse a partir del sexto día hábil de haber recibido el reporte y, durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse en soporte en horario no hábil se contabilizarán 2 eventos de 8 horas por uno.

3.5.1.3 Premisas particulares del Servicio

El Servicio descrito ha sido confeccionado sobre la base de los supuestos o premisas indicados a continuación:

- Toda atención de problemas se realizará en primera instancia vía telefónica para diagnosticar las causas origen del problema.
- La atención en sitio se determinará después del diagnóstico inicial del problema.
- Los eventos de 8 (ocho) horas se darán por prestados, independientemente que este Servicio sea o no requerido por el IMSS, al concluir la vigencia del contrato.
- En caso de requerirse en soporte en horario no hábil se contabilizarán 2 eventos de 8 horas por uno.

3.5.1.4 Responsabilidades particulares de IBM

- Recibir el requerimiento de Soporte del IMSS.
- Contactar al IMSS de acuerdo a lo especificado en la presente Propuesta.
- Asignar al o a los especialistas locales de Soporte de software para el evento de 8 (ocho) horas de soporte en sitio, en caso de ser necesario.

3.5.1.5 Responsabilidades particulares del IMSS

- Evaluar y ejecutar las acciones preventivas o correctivas recomendadas por el personal de IBM.
- En caso de ser requerido para la realización de las tareas, realizar la migración, instalación y actualizaciones de las aplicaciones y las bases de datos de los equipos involucrados.

3.5.1.6 Materiales a entregar

Ninguno.

3.5.1.7 Duración del Servicio

Duración: Cobertura de soporte considerada a partir de la firma del contrato que lleguen a celebrar las partes derivado del proceso de contratación que realice el IMSS y hasta el 31 de diciembre de 2015.

3.5.1.8 Horario de prestación del Servicio

El Servicio será prestado tanto en horario hábil como en horario no hábil.

3.5.1.3 Lugar

El Servicio sólo podrá ejecutarse dentro del Área Metropolitana de la Ciudad de México. El Servicio no podrá ser prestado en otras localidades.

3.5.2 Servicio de soporte técnico en sitio para Linux SUSE

IBM proporcionará un total de 6 (seis) eventos en las instalaciones del IMSS. Dichos eventos consideran 8 (ocho) horas de asistencia en sitio, dentro del plazo indicado en la sección 3.5.2.5 denominada "Duración del Servicio".

Un evento de soporte se considera a aquel requerimiento bajo demanda que el IMSS hace a IBM, el mismo que está sujeto a disponibilidad de un Ingeniero de Soporte.

3.5.2.1 Productos a soportar

La siguiente tabla detalla la lista de productos elegibles para este Servicio, así como los equipos donde están instalados dichos productos:

Descripción del producto vigentes y soportados por los fabricantes	Plataforma	Número de Suscripciones e IFLs
SUSE Linux Enterprise Server for IBM zSeries	IBM System z	1 (uno)

Los Servicios y las suscripciones estarán en cada uno de los siguientes equipos:

Tipo	Modelo	Serie
2097	E26 (405)	02FC795

3.5.2.2 Premisas particulares del Servicio

Este Servicio se basa en las premisas particulares detalladas a continuación, las cuales complementan las premisas y condiciones:

- Este Servicio se brindará en las instalaciones del IMSS ubicadas en el Área Metropolitana de la Ciudad de México.
- La distribución de Linux SUSE sobre la cual se ejecute el Servicio debe contar con los mantenimientos actualizados, de lo contrario, si IBM requiere levantar un Ticket a Desarrollo de Producto del fabricante, no podrá hacerlo.
- Esta modalidad de servicio no involucra niveles de atención.
- Toda atención de problemas se realizará en primera instancia vía telefónica para diagnosticar las causas origen del problema.
- La atención en sitio se determinará después del diagnóstico inicial del problema.
- Los eventos se darán por prestado, independientemente que este Servicio sea o no requerido por el IMSS, al concluir la vigencia del contrato.

3.5.2.3 Responsabilidades particulares de IBM

- Recibir el requerimiento de soporte del IMSS.
- Contactar al IMSS de acuerdo a lo especificado en la presente Propuesta.
- Asignar al o a los especialistas locales de soporte de software para el evento de 8 (ocho) horas de soporte en sitio, en caso de ser necesario.

3.5.2.4 Materiales a entregar

Ninguno

3.5.2.5 Duración del Servicio

Duración: Cobertura de soporte considerada a partir de la firma del contrato que lleguen a celebrar las partes derivado del proceso de contratación que realice el IMSS y hasta el 31 de diciembre de 2015.

3.5.2.6 Horario de prestación y procedimiento de atención del Servicio

Para solicitar el Servicio, el IMSS inicialmente deberá contactar al Centro de Servicio Técnico de IBM en México (Call Dispatch), llamando al teléfono 5270-5900 en el Distrito Federal, o desde el interior de la República Mexicana al 01-800-0032-500.

El IMSS también puede levantar su solicitud de soporte de software de forma electrónica por medio de un Service Request en la dirección de Internet de IBM: <https://www-947.ibm.com/support/servicerequest/Home.action>

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte. Una vez que el reporte este abierto, sucederá cualquiera de lo siguiente:

- En caso de que el reporte sea abierto como severidad 1 (uno), un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas siguientes; en cualquier otro caso el contacto será dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes. Para hacer un diagnóstico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de este. En caso de que el incidente requiera atención en sitio, se acordará el día y hora en que se presentará el especialista en las instalaciones del IMSS, pudiendo ser en horario no hábil.
- El reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles el IMSS no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas de software sobre los cuales el IMSS requiere asistencia.

3.5.2.7 Lugar

El Servicio sólo podrá ejecutarse dentro del Área Metropolitana de la Ciudad de México. Este Servicio no podrá ser prestado en otras localidades.

3.5.3 Servicio de soporte técnico en sitio para Linux RED HAT

Con el fin de brindar un soporte adicional al provisto por las suscripciones adquiridas, IBM proporcionará un total de 18 (dieciocho) eventos en las instalaciones del IMSS. Cada evento considera 8 (ocho) horas de asistencia en sitio, dentro del plazo indicado en la sección 3.5.3.6 denominada "Duración del Servicio".

Para los productos incluidos, el especialista designado por IBM asistirá al IMSS en la ejecución de tareas tales como:

- Apoyo en el diagnóstico de sistemas y resolución de problemas.
- Soporte sobre los servicios provistos por Red Hat.
- Soporte en el uso de la tecnología y productos Red Hat
- Soporte a la definición de Arquitectura de las soluciones.
- Upgrade de productos en ambientes preproductivos, de desarrollo de pruebas.
- Estrategia de migración de productos.
- Documentación de procedimientos de instalación y configuración.

3.5.3.1 Premisas particulares del Servicio

A continuación se listan las premisas tomadas en cuenta para este Servicio. El fin de las mismas es ayudar a acotar y sentar las bases de trabajo fundamentales para realizar una mejor estimación del esfuerzo requerido para llevar adelante el Servicio. Cualquier cambio en dichas premisas podrá afectar los valores de la presente Propuesta:

- IBM tendrá acceso a todo el material y documentación necesarios para la realización de sus tareas, sean éstos generados por el IMSS, el Usuario Final o por terceros.
- IBM contará con la colaboración de todo el personal del IMSS que se evalúa como crítico para el desarrollo de las tareas.
- Toda atención de problemas se realizará en primera instancia vía telefónica para diagnosticar las causas origen del problema.
- La atención en sitio se determinará después del diagnóstico inicial del problema.
- Los eventos se darán por prestado, independientemente que este Servicio sea o no requerido por el IMSS, al concluir la vigencia del contrato.
- Ninguno de los equipos sobre los cuales trabajarán los especialistas de IBM contiene información sensible. El IMSS será responsable del respaldo de toda su información, así como de la pérdida o daño a la misma.

3.5.3.2 Responsabilidades particulares de IBM

IBM realizará las gestiones necesarias internas para conseguir los recursos humanos, de tecnología o documentales necesarios para la prestación de los servicios solicitados.

3.5.3.3 Responsabilidades particulares del IMSS

- El IMSS garantizará la disponibilidad de los ambientes, infraestructura y documentación necesarios para la ejecución del servicio solicitado.
- El IMSS será responsable de respaldar la información propietaria, previo a la realización de cualquier servicio y su restauración posterior a cualquier servicio.
- El IMSS proveerá de estaciones de trabajo, teléfonos, conexión a Internet, accesos y otras instalaciones de oficina razonables requeridas para la ejecución del Servicio.
- El IMSS proveerá la información necesaria a los especialistas de IBM para poder resolver un requerimiento.

3.5.3.4 Servicios no incluidos

- Instalación y/o configuración de aplicaciones IBM o de terceros.
- Instalación y/o configuración de productos de Red Hat que no cuenten con suscripción activa.
- Modificación o compilación de software (ya sea de sistema operativo, middleware, etc.).
- Tareas adicionales para configurar recursos de hardware NO certificado por Red Hat.
- Migración o respaldo de información pre-existente en los servidores o en cualquier otro sistema participante del Servicio.
- Depuración y/o modificación de las aplicaciones de IMSS.
- Configuración de VLANs.
- Puesta en Producción de la solución.

3.5.3.5 Materiales a entregar

Ninguno.

3.5.3.6 Duración del Servicio

Duración: Cobertura de soporte considerada a partir de la firma del contrato que lleguen a celebrar las partes derivado del proceso de contratación que realice el IMSS y hasta el 31 de diciembre de 2015.

Los eventos deberán ser consumidos durante el periodo comprendido a partir de la firma del contrato y el 31 de diciembre del 2015, dado que de cualquier forma, éstos serán contabilizados como consumidos en caso de no haber sido utilizadas.

3.5.1 Mecanismo de prestación y procedimiento de atención del Servicio

Para solicitar el Servicio, el IMSS inicialmente deberá contactar al Centro de Servicio Técnico de IBM en México (Call Dispatch), llamando al teléfono 5270-5900 en el Distrito Federal, o desde el interior de la República Mexicana al 01-800-0032-500.

El IMSS también puede levantar su solicitud de soporte de software de forma electrónica por medio de un Service Request en la dirección de Internet de IBM: <https://www-947.ibm.com/support/servicerequest/Home.action>

Al realizar la solicitud, y siguiendo las instrucciones que se le indiquen, se le asignará un número de reporte. Una vez que el reporte este abierto, sucederá cualquiera de lo siguiente:

- En caso de que el reporte sea abierto como severidad 1 (uno), un especialista lo contactará vía telefónica dentro de las 2 (dos) horas siguientes; en cualquier otro caso el contacto será dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes. Para hacer un diagnóstico inicial del problema, donde indicará las primeras acciones a seguir para la resolución de este. En caso de que el incidente requiera atención en sitio, se acordará el día y hora en que se presentará el especialista en las instalaciones del IMSS, En caso de requerirse en soporte en horario no hábil se contabilizarán 2 eventos de 8 horas por uno.

3.5.2 Lugar

El Servicio sólo podrá ejecutarse dentro del Área Metropolitana de la Ciudad de México. Este Servicio no podrá ser prestado en otras localidades.

3.6 Servicio de extensión de soporte para software IBM DB2 for z/OS v 9.1

Como parte del Servicio de extensión de soporte para software IBM DB2 for z/OS v 9.1, IBM proporcionará servicios de soporte técnico remoto para preguntas básicas de uso y soporte a defectos nuevos y conocidos para los productos y máquinas descritos en la sección 3.6.3 "Software incluido con la extensión de soporte"

Las correcciones para el código del programa son distribuidas como un nuevo nivel de servicio correctivo y están basadas en el último nivel de mantenimiento disponible en la fecha del fin de soporte del producto. Este Servicio no incluye la instalación para los productos contratados.

3.6.1 Solicitud del Servicio

Para solicitar el Servicio, el IMSS deberá contactar a el Centro Técnico de IBM para Latinoamérica, llamando al Teléfono (55) 5270-5900 en el Distrito Federal, o desde el interior de la República Mexicana al 01-800-0032-500, en donde se le asignará IMSS también puede levantar su solicitud de forma electrónica por medio de un Service Request en la dirección de Internet de IBM: <https://www-947.ibm.com/support/servicerequest/Home.action>

Una vez que el reporte este abierto, sucederá cualquiera de lo siguiente:

- IBM contactará vía telefónica al IMSS dentro de las 2 (dos) horas hábiles siguientes y podrá resolver la solicitud de Servicio, o bien indicará las primeras acciones a seguir para la resolución técnica de la solicitud, esto si el reporte fue abierto durante el horario hábil.
- IBM atenderá telefónicamente dentro de las 2 (dos) horas siguientes problemas de severidad 1 (uno), incluso si el reporte fue levantado durante el horario no hábil.
- El reporte de la solicitud de Servicio podrá ser cancelado por IBM si en un lapso máximo de 10 (diez) días hábiles el IMSS no proporciona toda la información de diagnóstico disponible (incluyendo la información del producto y/o del sistema), relacionada con los problemas de software sobre los cuales el IMSS requiere asistencia.

3.6.2 Servicios no incluidos

Este Servicio no incluye las actividades que a continuación se listan, las cuales se mencionan de forma enunciativa más no limitativa:

- Soporte a productos (software y/o hardware) no considerados en esta Propuesta.
- Revisión de programas con código fuente escrito por el IMSS o terceros.
- Diseño y recuperación de bases de datos.
- Análisis y diagnóstico de productos no IBM.
- Análisis de rendimiento y afinación de Sistemas Operativos.
- Servicios de instalación, configuración, migración y consultoría.
- Servicios de soporte en las localidades del IMSS.
- Servicios de soporte para problemas causados por productos por los cuales IBM no es responsable.
- Soporte a funciones adicionales del software.
- Información de preventa de nuevos productos, entrega de licencias, envío de manuales, etc.
- Cualquier otra actividad no mencionada dentro del alcance del Servicio.
- No está contemplado el Soporte a funciones adicionales de software, soporte a nuevas plataformas de sistema operativo y habilitación de nuevo hardware.

3.6.3 Software incluido con la extensión de soporte

Los productos a soportar y los especialistas asignados para estas plataformas se describen en la tabla siguiente:

Descripción del producto vigentes y soportados por los fabricantes	Plataforma
DB2 for z/OS v 9.1	zSeries

Los Servicios y las suscripciones estarán en cada uno de los siguientes equipos:

Tipo	Modelo	Serie
2097	E26 (405)	02FC795

3.6.4 Premisas particulares del Servicio

- El IMSS deberá tener suscrito para cada producto el "Contrato de Passport Advantage" durante todo el periodo que dure el Servicio de extensión de soporte para software IBM DB2 for z/OS v 9.1 considerado en esta Propuesta.
- Los equipos del IMSS sobre los que se ejecutará el Servicio cumplen con los prerequisites de hardware y software requeridos por el Sistema Operativo.
- La fecha de terminación del soporte no podrá ser modificada sin la aprobación por escrito del área de soporte de IBM.
- El IMSS podrá solicitar la terminación del Servicio para extensión de soporte mediante notificación por escrito a IBM con 30 (treinta) días de anticipación, dicha solicitud sólo podrá realizarse después de haber recibido el Servicio descrito en esta Propuesta, por lo menos durante 3 (tres) meses.
- IBM no garantiza que todos los defectos van a ser corregidos o que la operación del producto no se va a interrumpir.
- Este Servicio no podrá ser renovado automáticamente.
- El soporte por parte de los especialistas de los laboratorios será en el idioma Inglés, siempre y cuando IBM no especifique lo contrario.

- Este Servicio no incluye la integración de productos de prueba o de la duplicación de configuración de hardware del IMSS.
- Para el desarrollo y/o aplicación de PTFs para los defectos nuevos y conocidos IBM podrá exigir la instalación de otros PTFs, ya sea como requisito previo o co-requisito.
- La partición o ambiente debe de estar en el último nivel de PTFs acumulativos disponibles en la fecha de fin de soporte del producto.

3.6.5 Responsabilidades particulares de IBM

IBM continuará proporcionando soporte al producto especificado en la sección 3.6.3 "Software incluido con extensión de soporte" durante el periodo definido en la sección 3.6.8 "Fecha de inicio y duración del Servicio". Si se determina que el programa contiene defectos tales que no cumpla con las especificaciones (siempre y cuando sea usado correctamente en un sistema para el cual el producto fue diseñado), IBM intentará hacer que el programa opere como fue diseñado para su garantía.

3.6.6 Responsabilidades particulares del IMSS

- Asignar al inicio del Servicio a un representante técnicamente calificado llamado Contacto Técnico Primario, quien será el punto focal del IMSS al cual IBM le dirigirá la información técnica general relacionada con los productos incluidos en esta Propuesta. El Contacto Técnico Primario y el personal que hagan una solicitud de Servicio, deberán tener el conocimiento técnico necesario del ambiente de productos incluidos en esta Propuesta para establecer una comunicación efectiva con IBM.
- Ejecutar y/o probar la corrección, mantenimiento, recomendación o sugerencia recibida de IBM, y proporcionar retroalimentación sobre su resultado.
- Ejecutar y probar las recomendaciones recibidas, en horarios y escenarios que impacten lo mínimo a su ambiente de producción.
- Contar con la Licencia de Uso para todos los productos con extensión de soporte para los cuales el IMSS solicite asistencia, y exhibirlas a IBM en caso de requerirse.
- Determinar y solucionar los problemas que se generen por errores en la información provista por el IMSS.
- En caso de ser requerido para la realización de las tareas, realizar la migración, instalación y actualización de aplicaciones y bases de datos de los equipos involucrados.
- Proporcionar una identificación de usuario y su contraseña, con la autoridad requerida para el desarrollo de las tareas.
- Coordinar la disponibilidad de asistencia técnica por parte de los proveedores de programas y equipos no IBM, en caso de ser dicha asistencia requerida por el personal técnico de IBM.
- Asegurar que todos los códigos de acceso que IBM le provea sean usados sólo por su personal autorizado.
- Proporcionar a IBM toda información de diagnóstico pertinente y disponible (incluyendo información del producto y/o del sistema) correspondiente a los problemas de software para los que se solicite asistencia.
- Proporcionar a IBM el acceso remoto requerido al sistema del IMSS de ser necesario, para ayudarlo a aislar la causa del problema de software. El IMSS continuará siendo responsable en todo momento de proteger su sistema y todos los datos que contenga en el mismo.
- Utilizar la información obtenida en virtud de este Servicio sólo para el apoyo de las necesidades de procesamiento de la información dentro de la organización del IMSS, éste no puede revender el Servicio ni utilizarlo para prestar apoyo a terceros.

3.6.7 Materiales a entregar

Ninguno.

3.6.8 Fecha de Inicio y duración del Servicio

Duración: Cobertura de soporte considerada a partir de la firma del contrato que lleguen a celebrar las partes derivado del proceso de contratación que realice el IMSS y hasta el 31 de diciembre de 2015.

3.6.9 Horario de prestación del Servicio

El Servicio será prestado dentro del horario hábil.

En el caso de severidad 1 (uno) exclusivamente, el soporte telefónico incluye la atención de reportes fuera del horario hábil, incluyendo días festivos.

3.7 Premisas y condiciones generales

Los Servicios de soporte descritos en la presente Propuesta han sido diseñados sobre la base de los supuestos o premisas indicados a continuación. Si ellos no se cumplen los Servicios no podrán ser prestados por IBM, con lo cual el IMSS está totalmente de acuerdo.

- El IMSS cuenta con todo el hardware y el software necesario para la realización de las tareas descritas en este instrumento, salvo aquel que será provisto por IBM de conformidad con lo expresamente señalado en esta Propuesta.
 - Todos los equipos involucrados en los Servicios objeto de esta Propuesta, deberán estar físicamente instalados de acuerdo a las especificaciones del fabricante cumpliendo con los requerimientos eléctricos y ambientales requeridos.
 - Los Servicios detallados no reemplazan la documentación ni el entrenamiento recomendado por IBM para el uso y operación de equipos y programas.
 - No forma parte de los Servicios cualquier trabajo, servicio o equipo que no esté expresamente detallado en esta Propuesta.
 - Serán imputables al IMSS los costos adicionales en que IBM incurra derivados de las demoras que eventualmente se produzcan en los Servicios por el incumplimiento en los plazos definidos de actividades bajo responsabilidad del IMSS.
 - Cualquier producto o servicio adicional, no incluido dentro del alcance de los Servicios de soporte considerados en esta Propuesta pero necesario para que IBM preste los mismos, será de cuenta y cargo de IMSS.
 - El soporte aplica sólo para aquellas versiones o liberaciones (releases) vigentes al momento de la solicitud del Servicio y para las plataformas soportadas a no ser que para algún Servicio se especifique explícitamente lo contrario.
 - El IMSS dispone de una Red IP a la cual se encuentra conectado el/los equipo(s), con una numeración IP válida.
 - El IMSS deberá asegurar que cuenta con un proceso de Backup / Restore de su información en el caso que se requiera para la actividad. IBM no es ni será responsable de daños y/o pérdida a los datos y/o información del IMSS.
- IBM no garantiza la solución de algunos de los problemas reportados por el IMSS debido a causas fuera de control de IBM, incluyendo, pero no limitado a, no contar con la información requerida para emitir un diagnóstico y en caso de que esta información no esté disponible IBM dará una recomendación alterna, no poderse aplicar la corrección o mantenimiento recomendados por no tener el producto instalado de acuerdo a los estándares IBM, por falla de suministros, por fenómenos naturales o huelgas

- El IMSS deberá mantener suscrito para cada producto un contrato de soporte remoto como el "Contrato de Software Maintenance (SWMA)" o "Passport Advantage" durante todo el periodo que duren los Servicios descritos en esta Propuesta, para la ejecución de las tareas indicadas en la sección 3 denominada "Servicios de soporte".
- El IMSS deberá cumplir con todas y cada una de las especificaciones y obligaciones contenidas en esta Propuesta, a efecto de que IBM pueda prestar los Servicios de conformidad con lo establecido en la presente Propuesta.
- En el caso de que por alguna razón de Soporte de Software sea necesario realizar un evento a las instalaciones de El IMSS en la ciudad de Monterrey, N.L., se contabilizarán 2 eventos por 1 evento en esta ciudad. Esto solo aplica para los servicios de soporte en sitio de Software

3.7.1 Responsabilidades generales de IBM y del IMSS

3.7.1.1 Responsabilidades de IBM

- IBM será responsable de la ejecución de los Servicios objeto de esta Propuesta, de acuerdo al reestablecido en esta Propuesta.

3.7.1.2 Responsabilidades del IMSS

- Proveer información, datos, decisiones y aprobaciones requeridas para la prestación del Servicio dentro de los plazos propuestos o acordados durante la ejecución del Servicio.
- Programar y asegurar la asignación del personal requerido para las actividades a realizar descritas en esta Propuesta. Dicho personal deberá contar con los conocimientos en las áreas requeridas, con la capacidad requerida de acceso a las instalaciones, a los sistemas, a los recursos y el nivel de autorización requerido para ejecutar las actividades de acuerdo al cronograma de tareas.
- Participar en las reuniones de estado de avance del Servicio con el equipo de IBM, cuando sea requerido.
- Ayudar a resolver eventuales problemas en el Servicio y escalar los temas dentro de la organización del IMSS, conforme sea necesario.
- Realizar actividades de seguimiento e informar el estado de avance del Servicio regularmente a su gerencia.
- El IMSS deberá tener actualizadas las versiones de los productos listados, cuando alguna de estas versiones no se encuentre soportada se perderá toda cobertura por este contrato. La Lista de Producto Soportados puede cambiar periódicamente, por lo que el IMSS deberá verificar esta lista frecuentemente.
- Mantener copia de toda la información, dado que IBM no será responsable por los daños o pérdidas accidentales sufridas sobre los datos del IMSS durante el desarrollo de los Servicios. Recuperar los datos en caso de ser requerido.
- Proporcionar al personal de IBM asignado la información, estándares y procedimientos necesarios y correctos.
- En el caso de los Servicios en sitio, proporcionar acceso y un lugar de trabajo con acceso a Internet con la habilitación de poder usar el VPN de IBM en las instalaciones del IMSS para el grupo de trabajo de IBM. El IMSS continuará siendo responsable en todo momento de proteger su sistema y todos los datos que contenga en el mismo.
- Proveer el acceso a los sistemas durante las horas definidas en los Servicios.
- Proporcionar una identificación de usuario y su contraseña, con la autoridad requerida para el desarrollo de las tareas.
- Poseer las licencias y los manuales de los programas licenciados IBM y no IBM involucrados.

ANEXOS

DIVISION CONTRATOS

- Coordinar la disponibilidad de asistencia técnica por parte de los proveedores de programas y equipos no IBM, en caso de ser dicha asistencia requerida por el personal técnico de IBM.
- Resolver los problemas del hardware y/o software no incluido en estos Servicios, así como de software de terceros.
- Asegurar que el personal del IMSS asignado a estos Servicios tiene las habilidades y la disponibilidad necesarias para participar en las tareas que se le asignen.

Seguridad

- El IMSS es responsable por el establecimiento de procedimientos para proporcionar seguridad física de sus centros de operaciones para el hardware, sistemas de software y todos sus elementos. Esta seguridad incluye, como sea requerido, protección de pérdidas ocasionadas por amenazas naturales, accesos forzados, actos de violencia y sabotaje interno.
- El IMSS es responsable de tomar medidas necesarias para salvaguardar la integridad y seguridad del software y datos usados en este Servicio y del acceso por personas no autorizadas. El contenido de cualquier archivo de datos, la selección y aplicación de controles en su acceso y uso, y la seguridad de los datos almacenados son responsabilidad del IMSS.

Consentimientos Requeridos

- El IMSS será responsable de obtener y proveer en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a IBM todos los Consentimientos Requeridos que sean necesarios para que IBM provea los Servicios descritos en esta Propuesta, salvo en los casos donde sea requerido e informado un plazo distinto. Un Consentimiento Requerido significa cualquier consentimiento o aprobación que se requiera para darle a IBM y a sus subcontratistas el derecho o la licencia para acceder, usar y/o modificar (incluyendo crear trabajos derivados) el hardware, software, firmware y otros Productos que el IMSS use, sin infringir los derechos de propiedad o de licencia (incluyendo patentes y copyright) de los proveedores o propietarios de esos Productos.
- El IMSS indemnizará, defenderá y resguardará a IBM, sus subcontratistas y subsidiarias de mayoría propietaria de y contra cualquier y todo reclamo, pérdida, responsabilidad y daño (incluyendo honorarios razonables de abogado y costos) que surjan de o que se relacionen con cualquier reclamo (incluyendo infracción de patente y copyright) interpuestos contra IBM, y que se alegue que se han producido debido a una falta por parte del IMSS en la provisión a IBM de cualquier Consentimiento Requerido.
- IBM quedará relevada del cumplimiento de cualquier obligación que pueda verse afectada debido a que el IMSS no haya provisto prontamente a IBM cualquier Consentimiento Requerido.

ESPACIO INTENCIONALMENTE DEJADO EN BLANCO

eg

eg

EXOS
DIVISION DE CONTRATOS

4 Servicios de Valor Agregado

Los Servicios de Valor Agregado son opcionales para el IMSS y su ejecución es independiente y no condiciona de forma alguna a la entrega y aceptación de los demás productos y/o servicios descritos en este documento. En caso que el IMSS opte por los Servicios de Valor Agregado, éstos deberán ejecutarse únicamente dentro de la vigencia del contrato que en su caso lleguen a firmar las partes a solicitud del IMSS, en el entendido que dichos servicios no estarán sujetos a penalización o deductiva alguna, no condicionan el pago, no representan una obligación o responsabilidad de cualquier tipo a cargo de IBM y no podrán incrementarse al término de los mismos.

Estos Servicios de Valor Agregado son opcionales para el IMSS, por lo que la falta de solicitud por parte del IMSS y la falta de ejecución de los mismos por parte de IBM o la calidad de los mismos bajo ninguna circunstancia podrá ser considerada como un incumplimiento o causal de rescisión, pena, deducción, condición o impedimento de pago (de cualquier naturaleza) o responsabilidad alguna para IBM.

Dentro del alcance establecido en la presente propuesta informativa, se incluyen los Servicios de Valor Agregado descritos a continuación.

4.1 Servicios de Consultoría

IBM proveerá 25 (veinticinco) Unidades de Servicio de Consultoría bajo demanda de los perfiles, Consultor Junior y Consultor Senior para los siguientes productos de software IBM:

- IBM Tivoli Omegamon for z
- IBM Tivoli Monitoring
- IBM Tivoli Business Service Manager
- IBM Tivoli Netcool Omnibus
- IBM Tivoli Composite Application Manager

Las unidades de servicio podrán ser utilizadas para las siguientes actividades:

- Dimensionamiento de capacidades de cómputo (sizing)
- Instalación de los productos
- Configuración de los productos
- Actividades de tuning
- Habilitación del equipo técnico de IMSS en el uso de los productos

El Servicio se regirá de acuerdo a la siguiente tabla de equivalencias:

Consultor	Unidades de servicio
Consultor Jr.	1
Consultor Sr.	1.5125

- Cada unidad de servicio equivale a 5 días Consultor Jr.
- Un día consultor equivale a 8 (ocho) horas.
- Para llevar a cabo esta labor, IBM asignará uno o más consultores con experiencia en alguno(s) de los productos de software de IBM enlistados anteriormente.
- IBM podrá asignar a uno o más consultores dependiendo del tipo de especialización requerida para llevar a cabo el servicio solicitado por el IMSS.

- Dependiendo del requerimiento del IMSS, cada consultor asignado podrá apoyarlo en sitio o vía remota.
- La asignación de los días de consultoría, actividades y seguimiento de los consultores, serán responsabilidad del IMSS.
- Como parte del servicio se considera la generación de un documento de recomendaciones y oportunidades de mejora, en caso de aplicar.

Cuando el IMSS quiera intercambiar alguna unidad de un tipo de consultor a otro, se debe aplicar la equivalencia y asegurarse de que el resultado final sea igual o menor a 25 (veinticinco) unidades de servicio y que el número obtenido después de la conversión sea igual o menor al número de unidades de servicio restantes.

En caso de solicitar los servicios de un Consultor Especialista o un Consultor Especialista Senior, deberá ser por un mínimo de 1 unidad de servicio cada vez que se le(s) solicite.

El IMSS puede hacer uso las unidades bajo demanda, sin embargo, hay que enfatizar que estas unidades pudieran no ser suficientes para completar en su totalidad alguna actividad o la adecuación funcional de algún producto IBM, por lo que IBM no estará obligado a concluir totalmente alguna actividad o la adecuación funcional de algún producto IBM, únicamente deberá prestar los Servicios de Valor Agregado por las unidades de servicio establecidas en esta sección.

4.2 Servicios Accelerated Value Program

IBM diseñó el servicio de Accelerated Value Program (en adelante "AVP") para ser un programa de soporte personalizado que monitorea proactivamente sus proyectos tecnológicos del Software de IBM. AVP le ayuda a maximizar la disponibilidad del sistema o sistemas que sean de misión crítica. Este servicio está diseñado para ayudar a identificar y prevenir problemas antes de que éstos impacten sus operaciones, y cuando llegue a ocurrir un problema, responder de la manera más rápida para restaurar su sistema a operación completa.

Mientras que el ofrecimiento estándar de soporte de IBM sirve a aquellos que necesitan un soporte inmediato y reactivo, AVP va un poco más allá. AVP brinda una variedad de servicios de soporte individualizados con el fin de cumplir con necesidades específicas, cubrir expectativas y realizar requerimientos subsecuentes.

- IBM proveerá al IMSS el servicio AVP para IBM Cloud Infrastructure Services de los productos:
 - IBM Tivoli Omegamon for z
 - IBM Tivoli Monitoring
 - IBM Tivoli Business Service Manager
 - IBM Tivoli Netcool Omnibus
 - IBM Tivoli Composite Application Manager
- AVP en IBM Cloud Infrastructure Services con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2015.
- Accelerated Value Specialist para los productos IBM Cloud Infrastructure Services detallados anteriormente.
- 4 Contactos identificados elegibles para Manejo prioritario de llamadas (Priority Call Handling) y servicios del Premium Support Center
- Hasta 16 (dieciseis) visitas de hasta máximo 8 horas cada una para dar seguimiento a los proyectos y plan de trabajo.
- Elaboración de documento de Perfil de la cuenta.
- Plan de actividades AVP.
- Plan de soporte.

- Reporte mensual de actividades, alertas y casos abiertos.
- Invitación a las conferencias "Tech Talk" de divulgación de nuevas funcionalidades y temas selectos de la tecnología exclusivos para clientes AVP.
- Invitación a las conferencias "Chat with the lab" impartidas directamente por gente del laboratorio.

4.2.1 Detalle del Servicio

El AVP está diseñado para cubrir las necesidades de los clientes que requieren alta disponibilidad de sus aplicaciones, que tienen proyectos complejos en desarrollo o que tienen situaciones de inestabilidad con sus ambientes actuales. Algunos clientes de AVP son nuevos para el software que se está utilizando y se pueden beneficiar de la asesoría técnica del equipo de soporte técnico de IBM. Con respecto a las necesidades específicas así como los requerimientos posteriores de soporte técnico, el principal foco de AVP es facilitar la implantación de nuevos proyectos, estabilizar áreas identificadas como problemáticas, evitar tiempos fuera de línea no planeados del ambiente, así como ayudar al equipo del IMSS a desarrollar de manera incremental las habilidades en el uso del software de IBM. AVP se diferencia del ofrecimiento estándar de soporte técnico de la siguiente manera:

Soporte via el contrato de Mantenimiento	IBM Software AVP
Soporte de alta calidad para todos los clientes	Soporte personalizado para clientes individuales con necesidades particulares
Reactivo – Cuando los problemas ocurren, los clientes nos llaman	Proactivo – IBM anticipa sus necesidades y envía la información a usted
Manejo individual de los casos - Estatus proporcionado por diferentes personas	Un contacto consistente maneja los estatus y reporta los problemas
Diseñado para ambientes estándar	Diseñado para ambientes complejos altamente personalizados
Es práctico cuando un tiempo moderado fuera de línea es aceptable	Muy valioso cuando los tiempos fuera de línea no pueden ser tolerados
Es efectivo para ambientes estables con cambios mínimos	Recomendado para ambientes con frecuentes cambios y mejoras
Es apropiado para usos rutinarios del Software de IBM y para adoptadores tardíos de nueva tecnología	Recomendado para usos de la tecnología de punta del software de IBM y para adoptadores tempranos de nueva tecnología
No hay continuidad. Las preguntas son contestadas por personas diferentes cada vez.	Un contacto consistente que se puede usar para preguntas de "how-to", y también para obtener consejos, quien conoce su ambiente y a su gente

4.2.2 La propuesta de valor de AVP

Con el apoyo de AVP a la propuesta estándar de soporte de IBM, el IMSS se beneficiará inmediatamente con el valor agregado asociado a la solución. En resumen, el valor de la propuesta consiste en:

- Apoyo Proactivo
- Manejo de problemas
- Asesoría Ad-hoc

4.2.3 Apoyo Proactivo

Nuestro objetivo primario es trabajar proactivamente con el IMSS para la prevención de problemas. Cuando éstos ocurren llevan a costos significativos debido a los tiempos fuera de línea, el esfuerzo realizado para recabar información de diagnóstico, el manejo interno del problema, el daño a la

credibilidad con los usuarios finales., como resultado el staff de IT se enfoca en la resolución de los problemas en lugar de trabajar en las nuevas iniciativas. Por estas razones, nuestro programa le da la más alta prioridad a la prevención de estos. Nuestro soporte proactivo incluye, entre otras, las siguientes actividades:

- Durante una visita de reconocimiento, el equipo de AVP trabaja con el staff de IT para familiarizarse con el ambiente. En esa visita, se coordina con la organización para establecer canales de comunicación y rutas de escalación de problemas. También examina su esquema de implantación del software de IBM y verifica la configuración para determinar si no hay problemas mayores en cómo está configurado. Si se está comenzando un nuevo proyecto, se puede aprovechar la visita para incluir las reuniones de planeación y diseño en el plan de trabajo. Adicionalmente se pueden programar las sesiones de asesoría Ad-hoc y la revisión de la arquitectura del sistema.
- El equipo de AVP ayuda al equipo de implantación de un nuevo proyecto para explorar los pros y los contras de las opciones a considerar. Así mismo, puede ayudar a revisar el diseño del sistema y canalizar rápidamente aquellos problemas que surjan. De esta manera el proyecto se puede mover más eficientemente, acelerando el tiempo para darle valor a la inversión en software realizada.
- Cuando se planean cambios al ambiente de producción el equipo de AVP le ayuda al IMSS a buscar maneras de minimizar el riesgo. Por ejemplo, antes de realizar una actualización mayor es bueno entender los parches de sistema operativo requeridos por la nueva versión, los defectos conocidos del producto y sus alternativas de solución, estatus de certificación con productos de terceros y/o situaciones similares. El equipo de AVP identifica y hace llegar documentos técnicos que contienen esta información tales como "white papers", "release notes", artículos de la base de conocimiento de IBM y también ofrece ayuda en la aplicación de la información proporcionada a su situación específica.
- El equipo de AVP informa al IMSS de problemas conocidos que pudieran implicar un riesgo a su ambiente y ofrece ayuda para determinar el curso de acción a tomar. Cuando es posible, se le hacen llegar fixes relevantes y alternativas de solución.
- El equipo de AVP busca por áreas en donde se puede reducir el riesgo y emite recomendaciones en cómo disminuir este riesgo. Si se han tenido problemas de estabilidad también le ayuda a determinar la mejor manera de direccionar estos problemas con el área correspondiente dentro de IBM.

4.2.2.2 Manejo de Problemas

Cuando ocurre un problema, es esencial su rápida solución. A través de los esfuerzos del equipo de AVP, se pueden eliminar muchos obstáculos que generan retrasos en la resolución del problema. Adicionalmente, se involucran los recursos de escalación y manejo de problemas del equipo de Soporte de IBM para ayudar a obtener la solución al problema. Entre las actividades que realizan se encuentran las siguientes:

- Con el consentimiento del IMSS, el equipo de AVP documenta la información técnica acerca de cómo se está utilizando el software IBM en su ambiente. Esta información se puede compartir con el equipo de soporte de IBM en el caso de que ocurra un problema. El equipo de AVP conoce la versión del software que se está utilizando, la versión de sistema operativo y las aplicaciones de terceros y cómo están configurados. Si se tiene un plan de modificaciones al ambiente o se tiene un proyecto nuevo en desarrollo, se tendrán los antecedentes de las recomendaciones que se dieron y las razones detrás de estas recomendaciones. Si ocurre un problema, esta información se puede compartir con el ingeniero que esté trabajando en la resolución del mismo, lo que ayuda a reducir los problemas de comunicación que pudieran causar problemas en el diagnóstico y la resolución del problema.
- Los individuos del equipo de AVP son técnicos altamente calificados que pueden trabajar con el equipo del IMSS para identificar la información de diagnóstico que puede ser requerida para evaluar la causa raíz de un problema. Se podrán sugerir metodologías automatizadas para capturar esta información de tal manera que no se pierda durante un proceso de recuperación de

la base de datos. Es vital tener acceso rápido a información crítica de diagnóstico para la identificación rápida del problema y su resolución; el objetivo de IBM es minimizar el número de veces que una falla debe ocurrir para que se obtenga la información necesaria para identificar el problema.

- El equipo de AVP es un excelente recurso para determinar el componente del producto que está fallando. Los miembros de este grupo conocen personalmente quién, dentro de la organización de soporte, tiene las habilidades en esa área de especialización y pueden involucrar a estos recursos si es necesario. En el caso de una crisis, el equipo de AVP puede armar un equipo de resolución del problema, involucrando recursos tales como administradores de situaciones críticas, desarrolladores de componentes y analistas de resolución. Creemos que armar un grupo de expertos especializados enfocados en la resolución de un problema específico es la manera más efectiva de regresar su sistema a la operación normal.
- El equipo de AVP coordina la comunicación entre la organización de laboratorio de IBM Software Group (SWG) y su personal del centro de datos para minimizar los riesgos de retrasos provocados por falta de comunicación. Algunas veces se deja de trabajar en un problema debido a que el equipo de soporte de IBM está esperando por información adicional del IMSS. El equipo de AVP monitorea los reportes abiertos y trabaja para eliminar este tipo de barreras que impiden el avance en la resolución de un problema.
- El equipo de AVP jugará un rol de liderazgo para involucrar al laboratorio de IBM Software Group (SWG) en los problemas urgentes. Estos individuos pueden proporcionar información relevante acerca del ambiente para minimizar el tiempo de preguntas con respecto a este tema y concentrarse en el diagnóstico del problema. También serán un canal de comunicación para proporcionar actualizaciones de status y para solicitar la obtención de información adicional. Dependiendo de las habilidades y la carga de trabajo, el "AVP Account Manager" puede optar por manejar personalmente algunos de los problemas del IMSS o, involucrar a otros colegas cuyas habilidades cumplan con las necesidades específicas del problema del IMSS. El conocimiento técnico del equipo de AVP les dará la credibilidad y el respaldo necesario con el equipo de desarrollo para que se le dé la atención adecuada a su problema.
- El equipo de AVP junto con la ayuda de otros miembros de la organización de soporte de SWG puede manejar escalaciones para asegurarse que situaciones abiertas se muevan rápidamente hacia el recurso con más conocimiento técnico en el tema.

4.2.2.3 Asesoría Ad-hoc

- Cuando se consideran cambios en el ambiente, nuestro Team de AVP le ofrece retroalimentación para ayudarlo a entender los pros y contras de los cambios propuestos. El equipo de AVP une el conocimiento del ambiente del IMSS con la experiencia en el uso de los productos de software de IBM proporcionando con ello recomendaciones fundamentadas para estas modificaciones.
- El equipo de AVP informará al IMSS de problemas que se encuentren en algún otro lugar que pudieran impactar al ambiente del IMSS junto con las correcciones disponibles o alternativas de solución. Además, apoyará al equipo del IMSS a evaluar el nivel de riesgo que estos problemas implican para su ambiente y a determinar el curso apropiado de acción.
- Si el IMSS lo solicita, el equipo de AVP puede utilizar parte del tiempo de visitas on-site definido en el programa para educar al staff del IMSS en el software de IBM para que sea usado de manera más eficiente. Esta educación puede consistir en talleres, hands-on o alguna otra actividad que se defina conjuntamente con el IMSS.
- El equipo de AVP, tomando en cuenta lo particular del ambiente del IMSS, le dará asesoría técnica de manera continua. El staff de IT del IMSS puede presentar ideas al "AVP Account Manager", quien las analizará y le dará recomendaciones adaptadas a sus necesidades específicas. Con el tiempo, a través de las conversaciones telefónicas regulares, el conocimiento del equipo del IMSS en el uso del software de IBM irá aumentando, desarrollando autosuficiencia y ayudando a desarrollar los recursos intelectuales de la organización del IMSS.

4.2.3 Implantación del Programa AVP

La implantación del programa es el medio más eficiente y efectivo para obtener los resultados arriba indicados. Con respecto a AVP de IBM Cloud Infrastructure Services, la solución técnica incluye las siguientes características:

- AVP Leader (AVL).
- Manejo prioritario de llamadas (Priority Call Handling).
- Servicios de soporte en campo (Field Support Services o FSS).
- Asesoría Ad-hoc.

4.2.3.1 AVP Leader (AVL)

El AVL es el punto de contacto focal para la relación del IMSS con la organización de soporte técnico de IBM. A través de la implantación de AVP, el AVL asumirá responsabilidades tanto reactivas como proactivas. Desde el punto de vista reactivo, el recurso asignado manejará los asuntos del IMSS relacionados con el soporte técnico de IBM Cloud Infrastructure Services de la manera más efectiva y eficiente. El AVL proporcionará reportes regulares detallando el status de los incidentes abiertos y apoyará en el seguimiento del avance de estos incidentes hacia su resolución. Sin embargo, el beneficio real de AVP se encuentra en la capacidad proactiva del AVL. Este recurso mantiene una relación mucho más enfocada con el IMSS y tiene un papel integral en las actualizaciones de ambiente o migraciones además de planear acciones preventivas para evitar los tiempos fuera de línea del ambiente productivo. A través de un conocimiento profundo de la implantación del software de IBM Cloud Infrastructure Services al IMSS, el AVL evalúa los beneficios que nuevas tecnologías o características del producto pudieran traer al negocio, asesora con respecto a los planes de soporte y como interactúa el software de IBM con las aplicaciones críticas del ambiente. El AVL es responsable de notificar proactivamente los anuncios de productos, alertas técnicas y notificaciones de defectos de los productos que sean relevantes a la infraestructura técnica de IBM Cloud Infrastructure Services Software del IMSS. En resumen, AVP ofrece un nivel continuo de guía estratégica y consultiva que pondrá al IMSS en la posición de maximizar su inversión en el software de IBM mientras trabaja para tratar de obtener el rendimiento óptimo del ambiente.

4.2.3.2 Manejo prioritario de llamadas (Priority Call Handling)

El manejo prioritario de llamadas se define como la precedencia de los problemas reportados por los clientes AVP, en la cual los problemas son canalizados directamente a los ingenieros Senior de soporte. El manejo prioritario de llamadas expedita la determinación y la resolución de los problemas, también proporciona una señal al equipo de soporte técnico de IBM de que se está trabajando con un cliente de AVP y que pudieran presentarse condiciones particulares. El manejo prioritario de llamadas consta de los siguientes componentes:

- **Contactos nombrados** - El acuerdo de AVP define el número de contactos nombrados para el nivel de servicio contratado. Los nombres de estos contactos se asocian al número del IMSS de IBM AVP (Premium ICN) que, cuando se usa les da el acceso a esta facilidad. Sólo los contactos nombrados, identificados y establecidos a través de su AVL pueden usar el Premium ICN para levantar un reporte de soporte técnico (PMR). Al usar el Premium ICN, el problema se canaliza directamente a los ingenieros Senior de soporte de IBM.
- **Conocimiento del ambiente** - El AVL elabora un perfil del ambiente del IMSS con información tal como versiones de productos, parches instalados, etc. Esta información se hace llegar al centro de soporte que soporta el software de IBM Cloud Infrastructure Services. El ingeniero asignado a un caso del IMSS, usará esta información para acelerar el diagnóstico y la resolución del problema a través del entendimiento de las características particulares que tiene el ambiente, al mismo tiempo que refuerza el conocimiento del ambiente que ya tiene el AVL.
- **Identificación Premium de PMRs** - Los PMRs abiertos con el Premium ICN son identificados como "Premium" y se tratan con la prioridad más alta a través de la vida del problema.

- **Notificación a AVL** – El AVL asignado a la cuenta es notificado automáticamente de cualquier PMR que abre el IMSS, de tal manera que se pueden involucrar rápidamente en el seguimiento del problema.
- Cuando están disponibles la tecnología y las herramientas necesarias, el centro de soporte, con la autorización del IMSS, puede acceder remotamente a los sistemas del IMSS con el fin de ayudar a aislar la causa de un problema particular. La asistencia remota de diagnóstico puede no estar disponible para todos los productos y/o plataformas; sin embargo, el objetivo de la asistencia remota de diagnóstico es recolectar información adicional necesaria para ayudar en el diagnóstico de un incidente que ha sido reportado al centro de soporte y es un beneficio asociado a la implantación del programa AVP.

4.2.3.1 Servicios de soporte en campo (Field Support Services o FSS)

La implantación de AVP le asigna un número de días de servicios de soporte en campo para ser usados a la discreción del IMSS. En el curso del acuerdo, los días de FSS se utilizan para asistencia técnica de corto plazo. Ejemplos de estas actividades incluyen, pero no están limitados a la ayuda con la instalación y configuración de software, implantación de herramientas específicas del producto, planeación y actualización de software, entrenamiento, asesoría del producto, recomendaciones del equipo de soporte y resolución avanzada de problemas.

4.2.3.2 Entregables de Asesoría Ad-hoc

Los entregables de la asesoría Ad-hoc abarcan una variedad de entidades valiosas que son exclusivas para los clientes AVP. A través de la implantación de AVP usted recibe:

- Invitación para asistir a todos los eventos disponibles para AVP tales como charlas técnicas regulares con expertos del laboratorio, los encuentros regionales para gerentes de soporte.

4.3 Premisas Generales

- Todo trabajo será realizado en el horario de oficina de IBM, es decir de lunes a viernes (a excepción de días festivos) de 9:00 a.m. a 6:00 p.m., con una hora para tomar alimentos, a menos que haya sido mutuamente acordado, previamente y por escrito, lo contrario.
- Los servicios serán realizados en las instalaciones del IMSS en la Ciudad de México
- Dependiendo del requerimiento del IMSS, cada recurso asignado podrá apoyarlo en sitio o vía remota.
- Todo producto o servicio que requiera el IMSS que no esté incluido dentro del alcance del proyecto, deberá ser solicitado formalmente por el IMSS a IBM por medio de un procedimiento de contratación distinto y formará parte de un contrato diferente.
- IBM no prestará los servicios en cualquiera de los siguientes supuestos: (1) si una persona autorizada o tercero modificó o intentó modificar el software o utiliza el software con hardware o software (incluido el software de sistemas operativos) que no son los específicamente designados por IBM para el empleo con el software, (2) si IBM determina que la causa del error u otro problema informado es el mal funcionamiento o desperfecto de algún elemento de hardware o software no provisto por IBM, (3) si el IMSS requiere de una respuesta a pedidos de desarrollo, interpretación o reprogramación de aplicaciones, o (4) si el IMSS no cuenta con Suscripción y Soporte (S&S) con IBM.
- El IMSS declara conocer y acepta que la provisión de los servicios está sujeta a la disponibilidad de personal, ya que algunos de los servicios pueden no estar disponibles en algunas regiones geográficas.

ESPACIO INTENCIONALMENTE DEJADO EN BLANCO

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

- Software / Soporte zOS.
- Servicios de Soporte.
- El pago deberá realizarse en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América o su equivalente en Moneda Nacional al tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación correspondiente a la fecha del día de pago de la factura.
- El pago deberá efectuarse a más tardar dentro de los 20 (veinte) días siguientes a la fecha de la entrega de la factura.
- Se considerará pago fuera de término todo pago efectuado vencido el plazo estipulado en el párrafo precedente.
- IBM se reserva el derecho de cobrar y el IMSS se obliga a pagar los intereses y/o gastos financieros que se pudieran generar por la mora en el pago, conforme a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

5.2 Vigencia de la Propuesta

La presente Propuesta es vigente hasta el 31 de Agosto de 2015. Una vez alcanzada esta fecha, IBM se reserva el derecho de hacer cambios a la información y precios aquí contenidos, en cualquier tiempo y por cualquier forma, sin aviso de por medio y sin responsabilidad alguna a cargo de IBM.

ESPACIO INTENCIONALMENTE DEJADO EN BLANCO

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO

6 Otros términos y condiciones

6.1 Confidencialidad

Por claras razones de índole comercial, puede resultar en perjuicio de IBM que las ideas, conceptos, precios, aplicaciones, planes de entrega y en general las soluciones contenidas en esta Propuesta sean conocidas por personas distintas a aquellas a quien está dirigida.

Esta Propuesta es confidencial, es propiedad de IBM y es el resultado de un trabajo desarrollado por IBM destinado exclusivamente para el IMSS. Su contenido debe utilizarse única y exclusivamente con la finalidad de evaluar la idoneidad de solicitar a IBM una Propuesta definitiva para adjudicar un contrato a IBM que derive del procedimiento de contratación respectivo que realice el IMSS en términos de las leyes, reglamentos y políticas aplicables y no debe ser revelado, duplicado, usado, o publicado total o parcialmente, fuera de su organización o a cualquier otra empresa o entidad, sin una autorización otorgada en forma previa, expresa y por escrito por IBM.

Esta información sólo puede ponerse al alcance de los ejecutivos del IMSS involucrados en la citada evaluación de IBM. El IMSS se compromete a la custodia de esta Propuesta como un documento confidencial en términos de los artículos 18 y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Cualquier alteración que sea realizada en el contenido de la información provista o en cualquier documento que afecte, directa o indirectamente, las premisas aquí referidas y definidas, implicará la revisión de los términos y condiciones propuestos por IBM en este escrito.

6.2 Uso exclusivo

Las partes acuerdan que los precios, términos y condiciones de esta Propuesta se establecieron tomando en consideración de que los productos y servicios incluidos en la misma serán utilizados única y exclusivamente por el IMSS en su propia organización y no como un producto o servicio que pueda ser comercializado a terceros.

6.3 Contrato

El Cliente e IBM aceptan que esta Propuesta está sujeta a y se rige en su totalidad por los términos y condiciones contenidos en los siguientes instrumentos legales: (i) el "Contrato para la Adquisición de Productos y Prestación de Servicios", certificado ante la fe del Lic. Miguel Soberón Mainero, Notario No. 181 del Distrito Federal; y publicado en la siguiente página web: www.ibm.com/mx/shop/contract/ ("ICA") (ii) el "Acuerdo Internacional de Programas bajo Licencia ("IPLA") de IBM y la Información de Licencia ("LI") que pueden visualizarse en la dirección <http://www-306.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/> y que se incluyen con las instrucciones de descarga del producto y como anexo a esta propuesta; y (iii) el Acuerdo Internacional Passport Advantage ("IPAA") que se incluye como anexo a esta Propuesta informativa, los cuales aplican por incorporación y para todos los efectos legales y/o contractuales pertinentes se dan aquí por reproducidos y se consideran parte integrante de esta Propuesta como si estuvieran transcritos a la letra en esta Propuesta.

Las partes reconocen haber tenido acceso a los documentos enlistados en los numerales (i), (ii) y (iii) del párrafo inmediato precedente y declaran haberlo leído, comprendido y aceptado en su totalidad dichos acuerdos, por lo que reconocen que sus términos y condiciones son válidos y legalmente exigibles.

Esta Propuesta y sus anexos, incluyendo, aunque sin limitarse a los acuerdos ICA, IPAA e IPLA, constituyen la totalidad de los términos y condiciones aplicables, los cuales serán complementados por los términos y condiciones del contrato que lleguen a celebrar las partes derivado del procedimiento de contratación que realice el IMSS y sustituyen y anulan todos los acuerdos, compromisos, negociaciones y discusiones anteriores o contemporáneos, ya sean orales o escritos, de las partes en relación con el objeto descrito en esta Propuesta.

Si como resultado de la evaluación de esta Propuesta, conforme a la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento y cumpliendo con todos los requisitos legales, el IMSS requiere los productos y servicios aquí presentados, el IMSS deberá solicitar a IBM una propuesta definitiva que servirá como base para adjudicar el proyecto a IBM y las partes deberán firmar el contrato correspondiente, en el entendido de que la propuesta definitiva deberá ser firmada por los representantes legales de las partes y formará parte integral del contrato que lleguen a celebrar las partes como anexo.

En forma complementaria a los términos y condiciones contractuales, las siguientes cláusulas corporativas que son utilizadas invariablemente por IBM en sus contratos con clientes, rigen la presente propuesta y forman parte integral de la misma. Cualquier cambio, omisión ó adición a estas cláusulas deberá ser revisado entre IBM y su apreciable Dependencia:

Patentes y Derechos de Autor

En caso de que tercero alguno reclame que un Producto que IBM proporcione al IMSS está infringiendo una patente o derecho de autor de dicho tercero, IBM asumirá la defensa del IMSS contra dicha reclamación a expensas de IBM y pagará todos los costos y daños al igual que honorarios de abogados que un tribunal sentencie en última instancia o que hagan parte de un arreglo que IBM haya aprobado, siempre y cuando el IMSS:

1. Notifique de la reclamación a IBM sin demora y por escrito.
2. Permita a IBM mantener el control de la defensa y de cualesquiera negociaciones y arreglos transaccionales que se deriven de ella, al igual que el IMSS colabore con IBM en todo ello.

En caso de que tal reclamación se presente o si es probable que se presente, el IMSS acepta permitir que IBM haga posible que continúe utilizando el Producto, o que IBM modifique dicho Producto o lo reemplace por uno que sea por lo menos funcionalmente equivalente. Si IBM establece que ninguna de estas alternativas es posible, el IMSS acepta devolver el Producto a IBM previa solicitud por escrito de IBM.

La descrita constituye la totalidad de la obligación de IBM frente al IMSS en relación con reclamación alguna de infracción. IBM no tiene obligación alguna en relación con reclamación alguna que tenga como base cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Cualquier cosa que el IMSS proporcione y que esté incorporada a un Producto, o el cumplimiento de IBM de cualesquiera diseños, especificaciones o instrucciones dadas por el IMSS o por tercero alguno en nombre del IMSS.
2. Modificación que el IMSS haga a un Producto, o el uso de un Programa ICA en un ambiente diferente del Ambiente de Operación Especificado.
3. La combinación, operación o uso de un Producto con otros productos que IBM no haya proporcionado como parte de un mismo sistema, o la combinación, operación o uso de un Producto con cualquier producto, dato, dispositivo o método comercial que IBM no haya proporcionado, o la distribución, operación o uso de un Producto para el beneficio de un tercero que no haya parte del IMSS.
4. Infracción causada por un Producto no IBM o algún Otro Programa IBM aislado.

Límite de Responsabilidad

Excepto aquellas disposiciones irrenunciabiles establecidas en la ley:

- a. La responsabilidad de IBM por cualquier daño derivado del incumplimiento de sus obligaciones o debido a cualquier otra causa estará limitado a lo siguiente:
 - i. A los daños por lesiones corporales (incluyendo la muerte) y los daños a bienes inmuebles y a bienes muebles tangibles;
 - ii. A los conceptos referidos en la Cláusula de Propiedad Intelectual; y
 - iii. El monto de cualquier otro daño directo real, limitado a la mayor de las siguientes sumas: \$100,000.00 dólares de los Estados Unidos de América (o su equivalente en moneda

nacional) o el precio correspondientes a cada Producto o Servicio que haya dado lugar a la reclamación. Tratándose de servicios recurrentes la responsabilidad de IBM estará limitada a los cargos recibidos por los mismos durante los 12 (doce) meses inmediatos anteriores a la reclamación.

- b. Bajo ninguna circunstancia IBM será responsable por pérdidas de ninguna otra clase. IBM no será responsable por pérdida o daños a la información.
- c. El límite anterior no solo aplica a IBM sino también a sus subcontratistas y desarrolladores de Programas y constituye el máximo de la responsabilidad que en conjunto asumen IBM y sus subcontratistas.

Generales

1. Ninguna de las partes otorga a la otra el derecho a utilizar sus marcas comerciales, nombres comerciales u otras designaciones (o los de cualquiera de sus Empresas) en promoción o publicación alguna, sin autorización previa por escrito.
2. Toda información que las partes intercambien se considera no confidencial. Si cualquiera de las partes requiere un intercambio de información confidencial, dicho intercambio se llevará a cabo en aplicación de un contrato de confidencialidad suscrito entre las partes.
3. Ni IBM ni el IMSS son responsables de incumplir cualesquiera obligaciones por causas que están fuera de su control.
4. El IMSS acepta brindar a IBM acceso suficiente, libre y seguro a las instalaciones y sistemas del IMSS con el fin de que IBM cumpla sus obligaciones.

Subcontratación

IBM podrá subcontratar a personal externo para el cumplimiento de algunas obligaciones dentro de esta Propuesta.

6.4 Condiciones Adicionales

En caso de que los productos y/o servicios cuya información se encuentra en esta propuesta informativa, sean requeridos por el IMSS y este requerimiento sea discrecionalmente aceptable para IBM, el IMSS se obliga a solicitar a IBM una propuesta definitiva, así como a cumplir previamente con todos los términos y condiciones señalados por IBM y aquellos requisitos de contratación que la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como las leyes y reglamentos aplicables prevean.

6.5 Ley Aplicable y Jurisdicción

Para todo lo relativo a la presente Propuesta las partes convienen someterse a la aplicación de las leyes federales aplicables de México, excluyendo cualquier principio de conflicto de leyes que pueda requerir la aplicación de las leyes de otra jurisdicción.

Las partes acuerdan sujetarse a la jurisdicción y competencia exclusiva de los tribunales de México con residencia en la Ciudad de México, Distrito Federal respecto a cualquier procedimiento que derive o se relacione con la presente Propuesta y por lo tanto renuncian a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder por razón de sus domicilios, presentes o futuros, o por cualquier otra causa.

ESPACIO INTENCIONALMENTE DEJADO EN BLANCO

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

7 Anexos

7.1 Acuerdo Internacional Passport Advantage



IPAA 2014

7.2 Acuerdo Internacional Program Licences



IPLA.pdf

7.3 Guía de Servicio de Suscripción y Soporte de Software



S&S.pdf



SW Support Handbook.pdf

INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION
1989-2015 IBM CORPORATION
100 NEW YORK AVENUE
ARMONK, NY 10504
IBM CORPORATION
100 NEW YORK AVENUE
ARMONK, NY 10504
IBM CORPORATION
100 NEW YORK AVENUE
ARMONK, NY 10504

© International Business Machines Corporation 2015

Todos los derechos reservados

IBM Corporation

Handwritten mark

Handwritten mark

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



0000200

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA**

Acta de la Adjudicación Directa No. SA-019GYR019-N187-2015, para la contratación del "Servicio de renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida" para el ejercicio 2015.

ANTECEDENTES

Primero.- Mediante Oficio Número 09 52 76 65 300/2015000402, de fecha 13 de agosto de dos mil quince, el Ing. Víctor Armando Cruz Ceballos, Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, solicitó la contratación del "Servicio de renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida" para el ejercicio 2015, derivado de la dictaminación por unanimidad del Comité Institucional de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CIAAS), el 12 de agosto de 2015, adjuntando para ello copia de la siguiente documentación:

- Justificación de las razones que sustentan la contratación del servicio.
- Anexo Técnico
- Términos y Condiciones
- Propuesta Técnico-Económica.
- Formato CAAS 01

Segundo.- Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los artículos 3, fracción IX, 22 fracción II, 26, fracción III, 40, 41, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como los artículos 71 y 72 fracción II de su Reglamento, la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, solicitó ante el Comité Institucional de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios el dictamen de procedencia para que la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, lleve a cabo la excepción a la Licitación Pública por medio de una adjudicación directa, para contratar los servicios citados en el punto primero de los antecedentes, resultado de ello la dictaminación por parte de los miembros del CIAAS en la Sesión Ordinaria Número 15/2015, Acuerdo 70/2015 de fecha 12 de agosto de 2015, por lo que se procede a la adjudicación directa número SA-019GYR019-N187-2015.

DESARROLLO DEL EVENTO

Primero.- En la Ciudad de México, D.F., siendo las 14:30 horas del día 14 de agosto de 2015, se reunieron en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística ubicada en: Calle Durango No. 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, el Lic. Jorge Albarrán Hernández, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, servidor público que preside este evento de conformidad a lo establecido en el numeral 33, fracción I de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y los servidores públicos presentes quienes rubrican la presente acta, se enlistan y firman al final de la misma con objeto de llevar a cabo la Adjudicación Directa Nacional, No. SA-019GYR019-N187-2015.

Segundo.- De conformidad con lo establecido en el artículo 41, fracción I de la LAASSP, se determina adjudicar a través del procedimiento de adjudicación directa como caso de excepción a la licitación pública, dictaminado precedente por el CIAAS en la Sesión Ordinaria Número 15/2015, Acuerdo 70/2015 de fecha 12 de agosto de 2015.

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS



0000199

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS

COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

Tercero.-Se adjudica a la empresa IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V., por el "Servicio de renovación de Licenciamiento, Soporte y Mantenimiento del Software IBM para Mainframe y Software IBM Plataforma Distribuida" para el ejercicio 2015, un monto de \$4,921,162.11 (Cuatro millones novecientos veinte un mil ciento sesenta y dos Dólares Americanos 11/100, moneda en curso legal de los Estados Unidos de América) no incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente, 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.

Cuarto.- Se le informa a la empresa adjudicada que el pago se realizará en moneda nacional al tipo de cambio del día de pago; el tipo de cambio se considerara es el FIX, que determina el Banco de México para solventar obligaciones denominadas en dólares de los EEUU pagaderas en la República Mexicana.

Quinto.-La vigencia del servicio será a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2015.

Sexto.- Con fundamento en el artículo 45 de la LAASSP, se hace del conocimiento a la empresa adjudicada que la prestación de los servicios, así como las condiciones de pago se efectuarán conforme a los "Términos y Condiciones", que sirvieron de base para la elaboración de su propuesta.

Séptimo.- Se le informa a la empresa adjudicada que de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP, la firma del contrato se llevará a cabo dentro de los 15 días naturales posteriores a la fecha de publicación de esta acta en CompraNet, en la División de Contratos, ubicada en: Calle Durango No. 291, Décimo Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., en días y horas hábiles con un horario de 09:30 a 15:30 horas, para lo cual previamente deberá presentar, en esa División, copia y original para cotejo de los siguientes documentos:

- Acta Constitutiva y en su caso modificaciones a la misma.
- Aviso de Registro Patronal ante el IMSS.
- Comprobante de domicilio.
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Poder Notarial del Representante Legal.
- Identificación Oficial con fotografía del Representante Legal.
- Opinión respecto al cumplimiento de sus obligaciones fiscales en los términos señalados y requeridos por el SAT en sentido positivo, lo anterior atendiendo a lo dispuesto por el artículo 32D, del código fiscal de la federación así como las reglas 2.1.27. y 2.1.35. de la resolución de la miscelánea fiscal y sus actualizaciones, publicada el 30 de diciembre de 2014 en el diario oficial de la federación, o la que se encuentre vigente a la fecha de la firma de la presente adjudicación.
- Respecto al acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR, la empresa adjudicada deberá presentar la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, en sentido positivo.
- Escrito bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en los supuestos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.

Así mismo, de conformidad con el artículo 48 de la se informa a la empresa adjudicada que deberá entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo.

CIERRE DEL ACTA

Primero.- Se dio lectura al contenido de la presente acta, concluyéndose el cierre de la misma a las 15:00 horas del día de su inicio, firmando al margen y al calce para la debida constancia y efectos legales procedentes, los que intervienen en este evento, en todas y cada una de sus hojas.



0000198

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS

COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA



Segundo.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 bis de la LAASSP, se fijará una copia de la presente acta, en el tablero de comunicación de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en: Calle Durango No. 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., asimismo se informa que la presente acta será difundida a través del **Compranet**, (<https://compranet.funcionpublica.gob.mx>)

Empresa adjudicada:

IBM de México, Comercialización y Servicios, S. de R.L. de C.V.	 Socorro Elida Godínez Ramírez
--	---

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística	 Lic. Jorge Albarrán Hernández
Titular de la División de Administración, Procesamiento y Almacenamiento	 Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza
Representante del Órgano Interno de Control	 C.P. José Isidoro Joaquín Eskauriatza de la Riva Palacio.

gl

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No
S5M0793
Adjudicación Directa
número
SA-019GYR019-N187-2015

ANEXO 4

"FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

FORMATO FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGÓ EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 11 y 36 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE: (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)-----
ANTE: EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA GARANTIZAR POR (NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA EMPRESA), CON DOMICILIO EN (DOMICILIO DE LA EMPRESA), EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, DERIVADAS DEL CONTRATO DE (ADQUISICIÓN, PRESTACIÓN DE SERVICIO,) NÚMERO (NÚMERO DE CONTRATO) DE FECHA (FECHA DE SUSCRIPCIÓN), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN (ESPECIFICAR SI FUE PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA, INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS, ADJUDICACIÓN DIRECTA, Y EL NÚMERO DE ÉSTA), RELATIVO A LA ADQUISICIÓN DE (OBJETO DEL CONTRATO); LA PRESENTE FIANZA, TENDRÁ UNA VIGENCIA DE (SE DEBERÁ INSERTAR EL LAPSO DE VIGENCIA QUE SE HAYA ESTABLECIDO EN EL CONTRATO), CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE; AFIANZADORA (ESPECIFICAR LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA QUE EXPIDE LA GARANTÍA), EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (PROVEEDOR,) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES, EN CASO DE APLICAR, ESTABLECIDAS EN LAS CLÁUSULAS (NÚMERO DE CLÁUSULA DEL CONTRATO EN QUE SE ESTIPULEN LAS PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES, EN CASO DE APLICAR, QUE DEBA PAGAR EL FIADO) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO, ASÍ MISMO, LA PRESENTE GARANTÍA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; AFIANZADORA (ESPECIFICAR LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA QUE EXPIDE LA GARANTÍA), EXPRESAMENTE CONSIENTE: A) QUE LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO ARRIBA INDICADO; B) QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (PROVEEDOR, PRESTADOR DE SERVICIO, ETC.), A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, EL INSTITUTO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIÓN DE LA MISMA DENTRO DEL PERIODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL MISMO, E INCLUSO, DENTRO DEL PLAZO DE DIEZ MESES, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O BIEN, A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL INSTITUTO NOTIFIQUE POR ESCRITO AL (PROVEEDOR, PRESTADOR DE SERVICIO, ETC.), LA RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO; C) QUE PAGARÁ AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (PROVEEDOR, PRESTADOR DE SERVICIO, ETC.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (NÚMERO DE CLÁUSULA DEL CONTRATO EN QUE SE ESTIPULEN LAS PENAS CONVENCIONALES QUE EN SU CASO DEBA PAGAR EL FIADO) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO; D) QUE LA FIANZA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 179 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (ESPECIFICAR LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA QUE EXPIDE LA GARANTÍA), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 279 y 280 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS