



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 1 DE 20
Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT
VERSIÓN 5.0

"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC" para el ejercicio 2018.
Justificación

HOJA DE IDENTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN

NOMBRE DEL DOCUMENTO

Justificación de las razones en que se sustenta la excepción a la licitación pública para la contratación del "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los Productos BMC" para el ejercicio 2018.

SÍNTESIS DEL DOCUMENTO

El presente documento se elabora con fundamento en el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de conformidad con los requisitos de información que se establecen en el artículo 71 de su Reglamento; lo anterior a efecto de someter a consideración del H. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, la dictaminación la procedencia de excepción a licitación pública para la contratación del "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2018".

Elaboró

Elizabeth Mendoza Quintanar
Jefe de Área de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos

Revisó y Validó

Lic. Hermilo Salas Morales
Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos

Vo.Bo.

Lic. Cibeles Torres Henestrosa
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal

Vo.Bo.

Lic. Omar Saúl Hernández García
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

FUNDAMENTO LEGAL

La petición se fundamenta en los Artículos 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 3 Fracción IX, 22 Fracción II, 26 Fracción III, 40 y 41 Fracción I y 47, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los Artículos 71, 72 Fracción II y 85 de su Reglamento.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 2 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

VERSIÓN 5.0

“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

Contenido

1.	Descripción del servicio	4
1.1	Especificaciones Técnicas.....	4
2.	Plazo y condiciones de prestación del servicio	4
2.1	Plazo para la prestación del servicio.....	4
2.2	Condiciones de Prestación del Servicio	5
2.2.1	Condiciones de aceptación.....	5
2.2.2	Lugar y horario para la entrega.....	5
3.	Resultado de la Investigación de Mercado	6
4.	Procedimiento de contratación propuesto.....	7
4.1	Fundamentación del Supuesto de Excepción al Procedimiento de Licitación Pública.....	8
4.2	Motivación de la Propuesta.....	8
4.2.1	Antecedentes	8
4.2.2	Análisis de la inversión	10
4.2.3	Beneficios.....	8
5.	Monto estimado de la contratación y forma de pago propuesta	14
5.1	Monto Estimado.....	14
5.2	Forma de Pago.....	17
6.	Nombre de la persona propuesta y datos generales.....	18
7.	Acreditación de los criterios a que se refiere el segundo párrafo, del artículo 40, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	18
8.	Conclusión.....	20
9.	Lugar y fecha de emisión.....	20
10.	Firmas de elaboración, revisión y aprobación.....	20

3000

00085



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 3 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

VERSIÓN 5.0

“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.
Justificación

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción de la actualización	Elaborado por
0.1	25/Oct/2017	Generación del documento	María de Jesus Morales Valle
0.2	06/Diciembre/2017	Revisión de documento	Hermilo Salas Morales
0.3	15/Ene/2018	Actualización de documento	Hermilo Salas Morales
1.0	15/Ene/2018	Aprobación del documento	Cibeles Torres Henestrosa



00086



03000



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 4 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

VERSIÓN 5.0

“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

1. Descripción del servicio

El Instituto Mexicano del Seguro Social (Instituto), a través de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) requiere contar con el **“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC”** para el ejercicio 2018, con el cual se dé continuidad a la operación diaria de los usuarios de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

La descripción detallada del servicio, se encuentra especificada en el Anexo Técnico (Anexo 5) y Términos y Condiciones (Anexo 6), documentos que forman parte integrante de la presente justificación.

1.1 Especificaciones Técnicas

Sobre la base instalada del software ARS Remedy, el Instituto requiere los siguientes **servicios**:

- i. Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento) y Soporte Técnico.
- ii. Soporte Especializado.
- iii. Licenciamiento BMC Bajo Demanda

Lo anterior a fin de dar continuidad a la operación diaria del Instituto y el suministro de nuevo licenciamiento y unidades de soporte especializadas, que permitan atender bajo demanda las necesidades actuales y/o futuras del IMSS.

El Derecho de uso del licenciamiento relacionado con la contratación del presente servicio es propiedad del Instituto por lo que su condición es de carácter perpetuo y de uso indefinido. La erogación del servicio es derivado del derecho de uso del licenciamiento, lo que permite cumplir con la normatividad aplicable, actualizaciones, parches, y soporte técnico.

2. Plazo y condiciones de prestación del servicio

2.1 Plazo para la prestación del servicio

El plazo para prestación del **“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC”** para el ejercicio 2018, será a partir del siguiente día de la fecha de comunicación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2018, conforme se indica en los Términos y Condiciones (Anexo 6), así mismo la **vigencia del contrato** que se deriva del procedimiento de contratación correspondiente será a partir de su formalización y hasta el 31 de diciembre de 2018.

00087

00000



“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.
Justificación

2.2 Condiciones de Prestación del Servicio

2.2.1 Condiciones de aceptación

El Instituto requiere que el proveedor adjudicado se apegue a las siguientes condiciones para la aceptación de los entregables:

- a. El Proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato en las oficinas del Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos dependiente de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, una carta en hoja membretada por el Proveedor, y firmada por el Representante Legal, donde se obligue a cumplir durante la vigencia del Contrato con los entregables referidos en el Anexo Técnico (Anexo 5) a efecto de dar por recibido los servicios requeridos.
- b. El Proveedor deberá entregar al Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos dependiente de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo una carta en hoja membretada del Proveedor y firmada por su Representante Legal en la cual manifieste que el Instituto obtendrá los servicios solicitados conforme al Anexo Técnico (Anexo 5) y Términos y Condiciones (Anexo 6).

El Proveedor deberá cumplir con los formatos provistos por el Instituto y en apego al MAAGTICSI.

El proveedor deberá sujetarse a lo indicado en los Términos y Condiciones para la prestación servicio (Anexo 6).

2.2.2 Lugar y horario para la entrega.

- En las instalaciones donde se encuentre ubicada la División de Mesa de Servicios Tecnológicos en la Ciudad de México.
- El horario será de las 08:00 a las 20:00 horas
- En caso de contingencia, El Instituto comunicará el domicilio donde deberá entregar las cartas requeridas en el presente documento.

860.10

00088



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 6 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

VERSIÓN 5.0

"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC" para el ejercicio 2018.

Justificación

3. Resultado de la Investigación de Mercado

Derivado del resultado obtenido del FO-CON-05 identificado en la Investigación de Mercado (IM) No. 165/17 (Anexo 4), se puede observar que para soportar la solicitud de excepción a la licitación pública mediante el procedimiento de adjudicación directa para la contratación del "Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los Productos BMC" para el ejercicio 2018, fundamentado en el artículo 41 fracción I de la LAASSP y 72 fracción II de su Reglamento, de acuerdo a lo siguiente:

No.	Posible Proveedor	¿Se envió solicitud de cotización?	¿Cotizó?	¿Cumple?
1	AIS SISTEMAS AVANZADOS DE INFORMACIÓN, S.A. DE C.V.	✓	×	-
2	BMC SOFTWARE DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	✓	✓	✓
3	EXTENSIÓN MÉXICO	✓	×	-
4	GO IT	×	×	-
5	INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS	×	×	-
6	NEIXAR SYSTEMS, S.A. DE C.V.	✓	×	-
7	QUITZE SOLUCIONES	✓	×	-

De lo anterior, se hacen las siguientes aseveraciones:

1. Existencia y disponibilidad del servicio requerido
2. Existencia de un solo proveedor, el cual puede brindar los servicios en las cantidades y características requeridas.
3. Precio prevaleciente al momento de llevar a cabo la IM.

Asimismo, conforme a las fuentes consultadas para su integración se obtuvo lo siguiente:

00089
Handwritten signature



“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

1. Existencia y disponibilidad de los servicios requeridos con la empresa BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO S. A. de C. V.
2. En el documento que integra la IM, se advierte que de conformidad con el artículo 28 de la LAASSP, se consultaron por lo menos 2 fuentes de información, las cuales se describen a continuación:
 - a) CompraNet
No fue posible considerar los precios de otras dependencias y entidades en virtud de que no se identificaron eventos de servicio similares al requerido.
 - b) Otros medios (Antecedentes de contratación IMSS 2017 (IM 189/16))
De los antecedentes del IMSS se obtuvieron los precios de la contratación.
 - c) Información del mercado privado (solicitud de cotización)
De la información del Proveedor potencial, se consideró la cotización ofertada.

Conforme a la información obtenida de la Investigación de Mercado, de la misma se concluye:

1. Existencia y disponibilidad del servicio con características y condiciones requeridas.
2. **Existencia de un solo oferente BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V., que conforme a la carta apostilla de fecha 21 de septiembre de 2017 emitida por la Empresa BMC Software, Inc., con la que acredita que es la única empresa filial autorizada por BMC Inc. en los Estados Unidos Mexicanos, que cuenta con los derechos exclusivos para comercializar dentro del territorio nacional, sus productos y servicios, incluyendo sin limitación, el licenciamiento de los productos de software, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, soporte y capacitación sobre dichos productos.**
3. Los precios ofertados por BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V., obedecen a la ventaja que brinda el hecho de que BMC y/o sus afiliados son los titulares de los derechos de propiedad industrial e intelectual respecto de los diversos productos y servicios que se comercializan al amparo de su marca.
4. **Procedimiento de contratación propuesto**

Adjudicación Directa Nacional.

00090



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 8 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

VERSIÓN 5.0

“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

4.1 Fundamentación del Supuesto de Excepción al Procedimiento de Licitación Pública.

Conforme a las consideraciones anteriores, son aplicables al presente procedimiento de contratación los artículos que se citan a continuación: Artículos 3 fracción IX, 22 Fracción II, 26 Fracción III, 40 y 41 Fracción I y 47, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 71,72 Fracción II y 85 de su Reglamento.

4.2 Motivación de la Propuesta.

Es importante señalar que, la empresa BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO S. A. de C. V., es la única empresa filial autorizada en los Estados Unidos Mexicanos por BMC SOFTWARE, INC., para otorgar mantenimiento, soporte técnico, capacitación y el derecho de uso de licenciamiento de sus productos, al ser estas empresas las únicas titulares de los derechos de uso de propiedad industrial e intelectual de la plataforma ARS Remedy (Anexo 8), que se encuentra instalada en el IMSS y operando desde el año 2007.

4.2.1 Antecedentes

Desde el 2007, el Instituto tiene instalada la plataforma de ARS Remedy – BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO S. A. de C. V., en la cual solo del 2014 al 2017, se han invertido 119 MDP, lo cual ha permitido al Instituto contar con una plataforma robusta y actualizada.

Mediante la infraestructura ARS Remedy - BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO S. A. de C. V., la mesa de servicios brinda atención a usuarios que laboran en las 35 delegaciones, 25 UMAES y el nivel central, gestionando los incidentes y requerimientos relacionados con 195 servicios tecnológicos institucionales entre los que destacan Servicios Digitales, SIMF, ACCEDER, ECE, SAI, PREI, IDSE, DAPSUA, CMD, Código Infarto, CDA, entre otros.

Uno de los parámetros para medir este tipo de servicios se determina en función del “abandono de llamadas”, el estándar para tales efectos es del 5%, así, en los últimos años la Mesa de Servicios se ha posicionado por debajo de ese estándar.

4.2.2 Beneficios

- Contar con una herramienta que automatiza los procesos internos y externos del IMSS, facilitando las actividades del personal Institucional, aportando en la mejora de los servicios ofrecidos a los derechohabientes y patrones.

00051

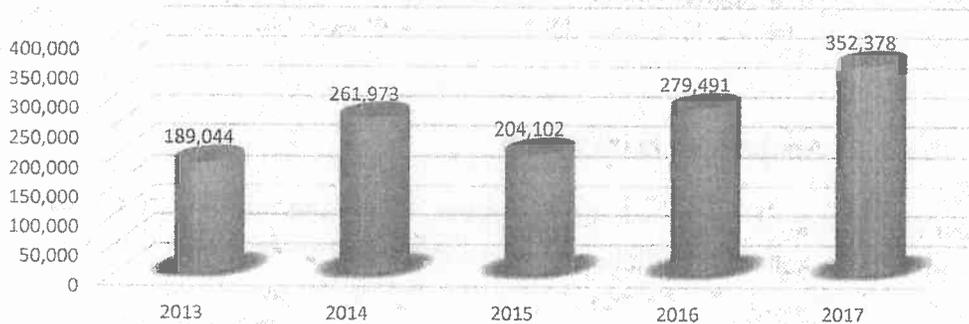


“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

- Contar con el derecho de uso de las últimas versiones de los productos BMC con que el Instituto cuenta en su base instalada.
- Contar con una mesa de servicios disponible para el registro, atención y seguimiento de incidentes, requerimientos, cambios y problemas; que sean resueltos bajo estándares internacionales.
- Contar con una plataforma actualizada, personal técnico especializado y derechos de uso que apoye la continuidad operativa relacionada con 195 servicios y proveedores diferentes.
- En caso de falla en las herramientas BMC, se cuenta con un soporte técnico especializado otorgado por expertos certificados por el fabricante.
- Proporcionar soluciones escalables sobre los cambios a cualquier servicio o elemento que puede impactar en los servicios digitales del Instituto, manteniendo niveles de cumplimiento.
- Fortalecimiento tecnológico para el monitoreo de servicios e infraestructura crítica, así como para apoyar en la continuidad de los programas e iniciativas para la simplificación y digitalización de trámites en el IMSS.
- Continuidad en la operación diaria de los usuarios de la Mesa de Servicios Tecnológicos.
- Contar con el soporte especializado que permita incorporar y/o actualizar servicios adicionales a los ya existentes en el presente año.
- Mantener la memoria institucional sobre la gestión de los incidentes, proporcionando información que apoye en la definición de elementos de mejora y toma de decisiones.
- Integración con mesas de ayuda de tercero resultante del servicio integral de telemedicina, consolidando día a día a la MST como el punto único de contacto para el levantamiento de reportes.

A partir de 2013, el número de reportes recibidos en la mesa de servicios ha crecido gestionando en 2016 la cantidad de 279,491 y en 2017 la cantidad de 352,378 reportes.



00092



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 10 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

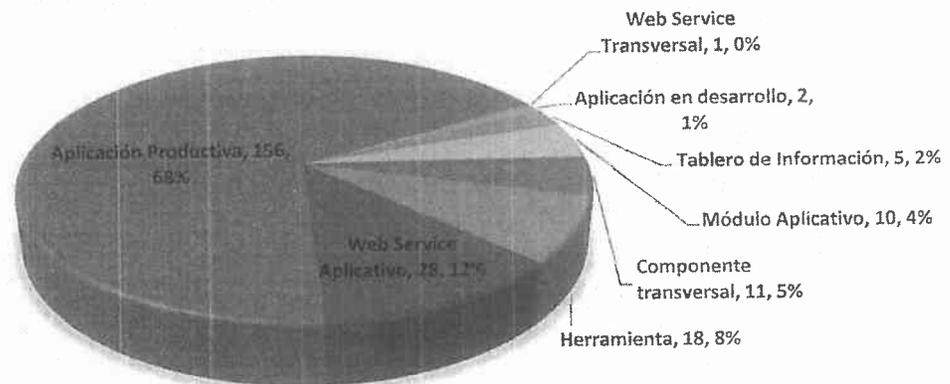
VERSIÓN 5.0

“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

Cabe resaltar que al ser único punto de contacto los usuarios pueden canalizar sus necesidades operativas sobre los servicios tecnológicos del Instituto a nivel nacional; atiende a usuarios que laboran en las 35 delegaciones, 25 UMAES y el nivel central, gestionando incidentes y requerimientos relacionados con servicios tecnológicos que soportan procesos de las áreas sustantivas del Instituto, destacando: Servicios Digitales, SIMF, ACCEDER, ECE, SAI, PREI, IDSE, DAPSUA, CMD, Código Infarto, CDA, así como el Servicio Administrado de Impresión Fotocopiado y Digitalización.

Actualmente se tienen configurados 231 componentes de acuerdo a lo siguiente:



Dentro de estos componentes se otorga el soporte para al menos 96 trámites, los cuales se pueden realizar por Escritorio Virtual, Ventanilla, Portal Ciudadano y la APP-Móvil, dando atención a nuestros usuarios pudiendo ser estos el Derechohabiente, el Patrón, el Asegurado o un Usuario del Portal Ciudadano.

Considerando que los aplicativos, servicios y componentes tienen actualizaciones de acuerdo a las necesidades de las diferentes Direcciones Normativas, esta gestión está a cargo de la MST.

4.2.3 Análisis de la inversión

Asímismo, mediante oficio N° 09 53 8461 1CFJ/009885, el Titular de la División de Contratación de Activos y Logística remitió a la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal, CD conteniendo la Investigación de Mercado No. 165/17 (Anexo 4) relativo a la contratación del “Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2018”, del cual se desprende lo siguiente:

00000

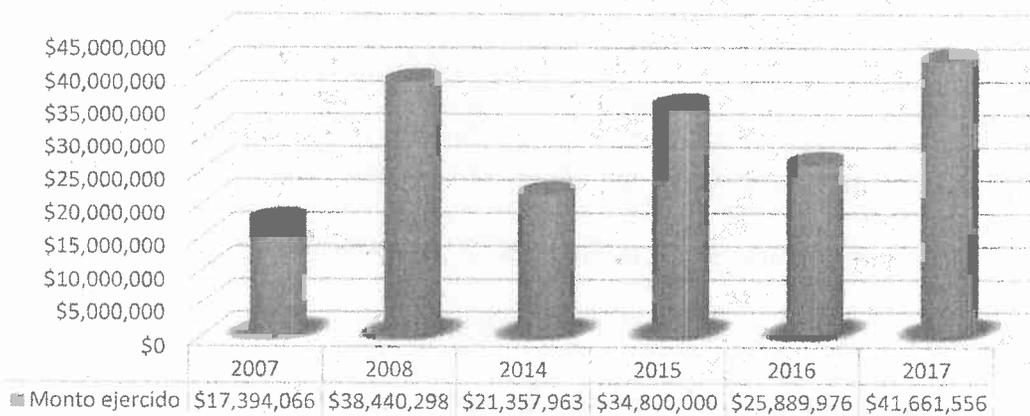
00093



“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.
Justificación

- a) En el mercado sólo existe un posible oferente con derechos exclusivos que reúne los requerimientos técnicos exigidos por el Instituto, asegurando las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio y calidad para la correcta ejecución de los servicios en cuestión, por lo que la contratación del **“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC”** para el ejercicio 2018, se ubica en el supuesto de excepción a la licitación pública previsto en los artículos 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 72 Fracción II de su Reglamento.
- b) La titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor, u otros derechos exclusivos a que se refiere el artículo 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se acredita en términos del 72 fracción II de su Reglamento, con la carta apostillada de fecha 25 de septiembre de 2017 expedida por The State of Texas Secretary of State, en la que se indica que la empresa BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO S. A. de C. V., es la única empresa filial autorizada por BMC Inc en los Estados Unidos Mexicanos, que cuenta con los derechos para comercializar dentro del territorio nacional las herramientas BMC y la cual se encuentra vigente (Anexo 8).

A partir de su implementación, la base instalada con la que cuenta el Instituto para soportar los servicios tecnológicos para la automatización de la Mesa de Servicios Tecnológicos, se encuentra basada en herramientas BMC. El IMSS ha invertido aproximadamente 179 millones de pesos, como se observa a continuación:



Nota: Cifras anuales

00094



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 12 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

VERSIÓN 5.0

“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

Los montos mencionados en el gráfico que antecede tienen su fuente en los siguientes conceptos:

Año	Proveedor	Contrato	Descripción	Monto
2007	BMC	7S7313	Adquisición de los derechos de uso de licencias de Software para el Proyecto de Centro de Continuidad de Negocio (CNN) del IMSS.	\$17,394,066.19
2008	BMC	CM1 8S8258	Adquisición de Licencias de uso de las Herramientas de Software BMC REMEDY ITSM SUITE y servicios Profesionales	\$38,440,298.75
2014	BMC	P45007	Servicio de Actualización del Licenciamiento de las herramientas BMC Remedy IT Service Management Suite y BMC ProactiveNet Performance Management Suite	\$21,357,963.00
2015	BMC	CM1 P4M2029	Servicio de Actualización, Mantenimiento y Soporte de la base instalada, suministro de licenciamiento y soporte especializado BMC	\$34,800,000.00
2016	BMC	CM1 P5M1641	Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico y Especializado y Licenciamiento BMC 2016	\$25,889,876.00
2017	BMC	CM1 PM0013	Servicio de Mantenimiento, Soporte Técnico y Especializado y Licenciamiento BMC 2017	\$41,661,556.09
				\$179,543,760.03

Con base en estas consideraciones, es necesario dar continuidad a este servicio toda vez que de la Investigación de Mercado 165/17 realizada en el mes de octubre de 2017, se observó que la empresa BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO S. A. de C. V. es la única empresa que cuenta con los derechos para otorgar mantenimiento, soporte técnico, capacitación y el licenciamiento de sus productos adquiridos por el IMSS desde el ejercicio 2007; en atención a ello se cumple la excepción establecida en el artículo 41, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Adicionalmente, como parte del estudio de factibilidad aprobado por la Unidad de Gobierno Digital (Anexo 3), se llevó a cabo una estimación de precios para asegurar que el costo que pagará el Instituto por la solución, de acuerdo a las diferentes opciones económicas que se tienen con la empresa BMC, de acuerdo con tres posibles esquemas de contratación, a saber:

- i. Soporte por un año: \$ 13,792,085.79 (antes de IVA)
- ii. Arrendamiento anual: \$ 71,512,810.90 (antes de IVA)
- iii. Derecho de Uso y Soporte Técnico: \$ 8,759,139.38 (antes de IVA)

De las opciones antes citadas, resulta evidente que la opción de “Derecho de Uso y Soporte Técnico” continua siendo la alternativa más viable para brindar el servicio.

00095



“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.
Justificación

Un cambio de marca en la infraestructura instalada actualmente, implicaría un riesgo asociado a las inversiones realizadas por el Instituto a lo largo del tiempo, así como, a los proyectos desarrollados bajo los estándares definidos por el IMSS, los cuales responden a servicios de alta criticidad. Además de que si se reemplazara la plataforma, se invertiría en tiempos de implementación, así como una inversión más costosa al mantenimiento.

Por citar un ejemplo, si se optara por hacer una nueva contratación con herramientas de características similares a las del licenciamiento objeto del presente proyecto, se tendrían los siguientes costos (datos comparados vs Neixar Systems):

- › Infraestructura. \$62,425,563.09
- › Enlaces: \$10,701,525.10
- › Hosting: \$1,872,766.89
- › Mantenimiento de Infraestructura: \$18,727,668.93
- › Soporte Técnico 1er y 2do nivel: \$22,074,570.90
- › Licenciamiento: \$36,893,273.69
- › Migración a la nueva infraestructura: \$8,026,143.83
- › Capacitación: \$78,000.00

Total: \$160,799,512.43 MN antes de IVA

De lo anterior, se observa que tendría un costo aproximado para el mantenimiento de la infraestructura que soporta la operación diaria de la Mesa de Servicios Tecnológicos de **\$152,773,368.60 MN** (antes de IVA), monto que se encuentra por arriba de los costos proyectados si se mantienen las herramientas BMC con las que cuenta el IMSS actualmente, sin embargo, es necesario considerar una transición entre el proveedor actual y el nuevo, lo cual implicaría una erogación adicional de **\$8,026,143.83 MN** (antes de IVA) ya que el período de transición podría durar al menos 3 meses ya que los costos de la plataforma BMC es anual y no es posible hacer pagos por períodos específicos, dando un total de **\$160,799,512.43 MN** (antes de IVA), por el hecho de llevar a cabo un cambio de proveedor, ello, sin analizar incluso los niveles de servicio que se presten. Lo anterior representaría una relación de costo adicional estimada del 221% respecto al monto máximo estimado para este procedimiento de contratación, el cual es de \$50 millones de pesos.

Por lo anterior, se deduce que el Instituto ha realizado una inversión importante en los últimos 10 años en la adquisición y actualización de las herramientas de BMC y actualmente su configuración está adaptada a las necesidades solicitadas por las áreas normativas y tecnológicas del Instituto. Con base en estas consideraciones se actualiza la excepción establecida en el artículo 41, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

00096



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 14 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

VERSIÓN 5.0

“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

Aunado a lo antes expuesto, la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, a través de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal, solicitó a todas la Coordinaciones Normativas adscritas a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico que mediante oficio emitieran sus necesidades del servicio, mismas que han sido consideradas.

Una vez que la División de Mesa de Servicios Tecnológicos valoró y revisó la propuesta técnica del proveedor, dictaminó que la misma cumple con las necesidades que se requieren por parte de El Instituto para la prestación del servicio, de conformidad con el Párrafo Cuarto, del Artículo 40 de la LAASSP.

5. Monto de la contratación y forma de pago propuesta.

5.1 Monto Estimado.

Con fundamento en el Artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, se determinó celebrar un contrato abierto para el presente proyecto, en el cual se establezca la cantidad mínima y máxima del servicio a contratar, con un presupuesto mínimo y uno máximo a ser ejercido.

A continuación, el desglose del presupuesto mínimo:

Rubro	Componente	Concepto	Monto con IVA	USES
Mínimo	Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento) y Soporte Técnico	Licenciamiento y Soporte Técnico	*\$10,160,601.68	NA
		Integración con Mesa de Ayuda de tercero	*\$2,561,558.40	1,104.12
	Soporte Especializado	Configuración y/o actualización de 30 servicios y optimización de niveles de servicio	*\$4,582,000.00	1,975
		Implementación de la Gestión de Configuraciones y Gestión de activos	*\$2,695,840.00	1,162
Subtotal			*\$20,000,000.08	4,241.12

*las cifras se redondearon a 2 decimales

Dado que se trata de un contrato abierto, el presupuesto será ejercido bajo demanda durante la vigencia del contrato del servicio que resulte.

El presupuesto mínimo a ejercer será de \$20,000,000.08 (Veinte Millones de Pesos 08/100 M.N.) y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de \$50,000,000.00 (Cincuenta Millones de Pesos 00/100 M.N.), Impuesto al Valor Agregado incluido, mismo que se encuentra soportado con el Dictamen Presupuestal Previo No.000002519-2018 (Anexo 9).

00097



“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.
Justificación

Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento) y Soporte Técnico)

Tiene por objeto mantener actualizada la base instalada propiedad del Instituto con las últimas versiones de los productos; contar con el soporte técnico en caso de falla, así como el uso de 3,785 licencias en beneficio de 31,398 usuarios aproximadamente.

A continuación, se desglosan los costos unitarios del derecho de uso de las licencias antes mencionadas que fueron obtenidas de la Propuesta Técnico-Económica de la empresa BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V.

Nombre del producto	Número de Licencias	Costo unitario	Costo Total
BMC Remedy IT Service Management Suite	1	\$26,812.63	\$26,812.63
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	5	\$25,138.10	\$125,690.50
BMC Asset Management - User License Add-on	1	\$10,055.51	\$10,055.51
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	\$20,556.48	\$41,112.96
BMC Change Management - Floating User License Add-on	28	\$18,991.91	\$531,773.48
BMC Change Management - User License Add-on	5	\$7,597.09	\$37,985.45
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	110	\$14,523.81	\$1,597,619.10
BMC Service Desk - User License Add-on	15	\$5,809.10	\$87,136.50
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	250	\$1,216.29	\$304,072.50
BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	2	\$11,173.08	\$22,346.16
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	1	\$47,266.59	\$47,266.59
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	992	\$1,418.29	\$1,406,943.68
BMC Event Management - License Add-on	992	\$831.79	\$825,135.68
BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	250	\$782.20	\$195,550.00
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	10	\$2,752.26	\$27,522.60
BMC Chat - Floating User License Add-on	20	\$5,239.17	\$104,783.40
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	1	\$13,970.00	\$13,970.00
BMC Real End User Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	8	\$11,087.15	\$88,697.20
BMC Impact Management - License Add-on	992	\$3,282.57	\$3,256,309.44
BMC MyIT Premium	100	\$83.56	\$8,356.00
	3,785	Subtotal	\$8,759,139.38
		IVA	\$1,401,462.30
		Total	\$10,160,601.68

00098



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 16 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

VERSIÓN 5.0

“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

Concepto	USES Estimadas	Costo total
Integración con Mesa de Ayuda de tercero	1,104.12	\$2,561,558.40

Concepto	USES Estimadas	Costo total C/lva
Configuración y/o actualización de 30 servicios y optimización de niveles de servicio	1,975	\$4,582,000.00

Concepto	USES Estimadas	Costo total C/lva
Implementación de la Gestión de Configuraciones y Gestión de activos	1,162	\$2,695,840.00

Por otro lado, el presupuesto máximo susceptible de ser ejercido sería la cantidad de **\$50,000,000.00** (Cincuenta Millones de Pesos 00/100 M.N.), Impuesto al Valor Agregado incluido; que permitiría atender bajo demanda las necesidades de las Coordinaciones Normativas, así como los requerimientos propios de la operación de la MST o la implementación de proyectos especiales en términos de las necesidades específicas en términos del proyectos Institucionales, además de aquellas que se requieran en beneficio de sus usuarios, tales como: derecho de uso de nuevos productos, configuración y/o actualización de servicios, integración y/o actualización de mesas de servicio con terceros, así como la ampliación del monitoreo y cobertura de servicios críticos, entre otros requerimientos; conforme a los costos unitarios presentados en la propuesta técnico económica del proveedor BMC:

Producto	Unidad de Medida	Costo Unitario
BMC Remedy IT Service Management Suite	Empresa	\$45,083.19
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	Usuario Concurrente	\$151,314.67
BMC Asset Management - User License Add-on	Usuario Nominado	\$60,527.88
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	Usuario Concurrente	\$123,737.01
BMC Change Management - Floating User License Add-on	Usuario Concurrente	\$114,319.38
BMC Change Management - User License Add-on	Usuario Nominado	\$45,729.68
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	Usuario Concurrente	\$62,424.45
BMC Service Desk - User License Add-on	Usuario Nominado	\$34,967.12
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	Usuario Nominado	\$4,779.44
BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	Usuario Concurrente	\$67,254.72
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	Empresa	\$219,557.36
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	Servidor	\$6,555.48
BMC Event Management - License Add-on	Servidor	\$3,844.61

80600



00099





“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.
Justificación

BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	Servidor	\$3,074.73
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	Usuario Nominado	\$15,186.25
BMC Chat - Floating User License Add-on	Usuario Concurrente	\$19,391.59
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	Por Instancia	\$15,186.25
BMC Real End User Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	Por Terminal Servidor	\$61,176.19
BMC Impact Management - License Add-on	Servidor	\$18,112.39
BMC MyIT Premium	Usuario Nominado	\$461.01
BMC Knowledge Management - Floating User License Add-on	Usuario Concurrente	\$42,044.50
BMC BladeLogicAutomation Suite - Base License	Empresa	\$339,590.35
BMC BladeLogicAutomation Suite (Server Automation, Database Automation, Network Automation and Atrium Orchestrator) - License Add-on	Servidor	\$63,086.02
BMC Control-M Workload Automation (Base)	Empresa	\$75,636.02
BMC Control-M Workload Automation Suite (MIPS)	MIPS	\$15,506.49
BMC Control-M Workload Automation Suite (Task)	Tarea	\$3,706.35
BMC ProactiveNet Performance Management - Application y DB	Servidor	\$22,175.56
BMC Atrium Orchestrator Service Desk Automation Pack	Usuario Nominado	\$388.80

5.2 Forma de Pago.

Para proceder a la liberación de pago, la División de Mesa de Servicios Tecnológicos dependiente de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal responsable de la Administración del Contrato, procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP.

La forma de pago al Proveedor será la estipulada en el contrato y quedará sujeta a las condiciones que establezcan las mismas; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa presentación de los entregables de los servicios establecidos en los términos del contrato.

Los precios ofertados por BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO S. A. de C. V., serán fijos durante la vigencia del contrato, conforme a lo establecido en las condiciones de pago del documento cumplimiento de los Términos y Condiciones (Anexo 6).

Para el pago de los servicios, se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal No.000002519-2018 (Anexo 9).

00100

00100



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 18 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

VERSIÓN 5.0

“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

6. Nombre de la persona propuesta y datos generales

Nombre: BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO S. A. de C. V.

Domicilio: Blvd. M. Ávila Camacho No. 36 piso 23 Colonia, Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11000

Nombre del representante legal: Lic. Ricardo Wolff Michaus

Datos del poder notarial: Acta 39899, Libro 568, de fecha 24 de septiembre de 2015 pasada ante la fe de la Lic. Ana de Jesús Jiménez Montañez, Titular de la Notaria No. 146 del Distrito Federal

Correo electrónico: ricardo_wolff@bmc.com

Teléfono: 5284-5700

7. Acreditación de los criterios a que se refiere el segundo párrafo, del artículo 40, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Honradez:

El “Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2018”, se encuentra en estricto apego y cumplimiento a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, por lo que no obedece a los intereses personales del o los servidores públicos que intervienen, el actuar es en apego a la estricta aplicación de los preceptos legales.

Eficiencia:

Con base en la disposición de los medios convenientes para lograr que el ejercicio de los recursos, se realice de acuerdo a lo programado, al dimensionar concreta y detalladamente el alcance y condiciones en que se llevará a cabo el servicio.

En este orden de ideas, el Instituto tiene instalada la plataforma de ARS Remedy – BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO S. A. de C. V., en la cual solo del 2014 al 2017 se han invertido 124 MDP, permitiendo contar con una plataforma robusta y actualizada.

Mediante la infraestructura ARS Remedy - BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO S. A. de C. V., la mesa de servicios brinda atención a usuarios que laboran en las 35

00100

00101



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 19 DE 20

Formato SGMP F05
Identificación SGMP JT

VERSIÓN 5.0

“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

delegaciones, 25 UMAES y el nivel central, gestionando los incidentes y requerimientos relacionados con 195 servicios tecnológicos institucionales entre los que destacan los Servicios Digitales, SIMF, ACCEDER, ECE, SAI, PREI, IDSE, DAPSUA, CMD, Código Infarto, CDA, entre otros.

A partir de 2013, el número de reportes recibidos en la mesa de servicios ha crecido en promedio el 80%; gestionando en 2015 la cantidad de 304,123 reportes, así, hasta el 31 de diciembre de 2017 se han recibido 352,378 reportes.

Uno de los parámetros para medir este tipo de servicios se determina en función del “abandono de llamadas”, el estándar para tales efectos es del 5%, así, en los últimos años la Mesa de Servicios se ha posicionado por debajo de ese estándar; es decir con un mayor nivel de atención en la prestación del servicio, con estos razonamientos se observa que en la continuidad de este servicio se atiende puntualmente con el principio de eficiencia.

Economía:

Con la finalidad de ejercer de manera eficaz y asertiva los recursos, con base en el estudio factibilidad autorizado por la Unidad de Gobierno Digital, para determinar la procedencia de continuar el esquema actual de operación de la MST del Instituto respecto de tres posibles esquemas de contratación (Soporte por un año; Arrendamiento anual; Derecho de Uso y Soporte Técnico) para mantener los servicios, para lo cual, cuidando el principio de economía, se determinó que la alternativa más viable es a través de la contratación del servicio de “Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2018” considerando los componentes de mantenimiento, actualización y fortalecimiento de licencias y soporte técnico especializado, así, tal y como quedó precisado en los antecedentes, en caso de optarse por una nueva contratación, se deberá considerar un costo aproximado para el mantenimiento de la infraestructura que soporta la operación diaria de la Mesa de Servicios Tecnológicos de **\$152,773,368.60 MN** (antes de IVA), así mismo, es necesario considerar una transición entre el proveedor actual y el nuevo, lo cual implicaría una erogación adicional de **\$8,026,143.83 MN** (antes de IVA) ya que el período de transición podría durar al menos 3 meses toda vez que los costos de la plataforma BMC es anual y no es posible hacer pagos por períodos específicos, generando un costo adicional de **\$160,799,512.43 MN** (antes de IVA), solamente por cambiar de proveedor, ello sin analizar incluso los niveles de servicio que se consideren y el riesgo que implica en la operación día a día. Esto representaría una relación de incremento del 221% respecto al monto máximo estimado para este procedimiento de contratación.

Por lo antes expuesto, lo solicitado en el presente proyecto tanto en precio y calidad estaría generando un beneficio y economía al Instituto.

00102



“Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC” para el ejercicio 2018.

Justificación

Transparencia:

La información que aquí se presenta es totalmente accesible, completa y verificable por lo que se atiende a este principio, detallando las necesidades del Instituto y los conceptos bajo los cuales se ejercerá el presupuesto solicitado, en apego al marco jurídico que rige las contrataciones públicas, el ejercicio del gasto y las responsabilidades de los servidores públicos.

8. Conclusión

Por lo anterior, se solicita al H. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, dictamine la excepción a la licitación pública para la contratación del “**Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2018**” derivado del escrito proporcionado a través de la investigación de mercado, donde la empresa BMC Inc. manifiesta que BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V. **es la única empresa filial autorizada** en los Estados Unidos Mexicanos, que cuenta con los derechos para comercializar sus productos, licenciamiento de software, servicios profesionales, mantenimiento, soporte y capacitación, de conformidad con el Artículo 41 Fracción I de la LAASSP y Artículo 72 Fracción II de su Reglamento.

9. Lugar y fecha de emisión

Ciudad de México, a 15 de enero de 2018.

10. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró

Elizabeth Mendoza Quintanar
Jefe de Área de la División de Mesa de
Servicios Tecnológicos

Revisó y Validó

Lic. Hermilo Salas Morales
Titular de la División de Mesa de Servicios
Tecnológicos

Vo.Bo.

Lic. Cibeles Torres Henestrosa
Titular de la Coordinación Técnica de
Servicios de Soporte y Cómputo Personal

Vo.Bo.

Lic. Omar Saúl Hernández García
Titular de la Coordinación de Mantenimiento
y Operación de Servicios de Cómputo