

The image features a large, semi-transparent watermark of the IMSS logo in the background. The logo consists of a stylized eagle with its wings spread, perched on a cactus, all enclosed within a rounded square border. Below the eagle, the letters 'IMSS' are written in a 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 ADQUISICIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número

019E09822-001

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES, PARA EL EJERCICIO 2022", QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, REPRESENTADA POR LA C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS Y APODERADA LEGAL, EN ADELANTE "EL INSTITUTO" Y, POR LA OTRA, QUITZE, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA POR EL C. LUIS ADOLFO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, EN SU CARÁCTER DE EL REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

- I. La presente contratación es el resultado de la Licitación Pública Nacional Electrónica número **LA-050GYR019-E98-2022**, realizada al amparo de lo establecido en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos 3, fracción IX, 25, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 27, 28 fracción I, 29, 30, 45, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y los correlativos de su Reglamento; en términos del Fallo de fecha 27 de julio de 2022, suscrito por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, mismo que se agrega en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

DECLARACIONES

- I. "EL INSTITUTO" declara, a través de la Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal, que:
 - I.1 Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4º y 5º de la Ley del Seguro Social.
 - I.2 La C. María Gabriela Quintanar Olvera, con R.F.C. [REDACTED] en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 66 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 77,897 de fecha 16 de junio de 2021, otorgada ante la fe del Licenciado Ignacio Soto Sobreyra y Silva, Titular de la Notaría Pública Número 13 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

Página 1



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

Contrato Número
019E09822-001

Descentralizados bajo el folio número 97-7-24062021-194125, de fecha 24 de junio de 2021, 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 en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

- I.3 De conformidad con el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, suscribe el presente instrumento la C. Claudia Leticia Guerrero López, Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, con R.F.C. [REDACTED] facultada para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido al representante de "EL PROVEEDOR" para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico.
- I.4 "EL INSTITUTO" cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con cuenta número 42062411 con número de folio 0000193246-2022, de fecha 02 de junio de 2022, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, mismo que se agrea al **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.
- I.5 Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes N° **IMS421231145**.
- I.6 Tiene establecido su domicilio en Calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

II. "EL PROVEEDOR" declara que:

- II.1 Es una persona moral legalmente constituida según consta en la Escritura Pública número 22,655 de fecha 16 de octubre de 1999, pasada ante la fe del Licenciado Carlos Ixtlapale Pérez, Titular de la Notaría Pública número 01 de Huamantla, Tlaxcala, e inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, con el folio mercantil número 279,403, denominada "QUITZE, S.A. DE C.V.", cuyo objeto social es, entre otros, prestación de servicios profesionales, administrativos, contables, fiscales y de cualquier otro tipo. Compra y venta, instalación, mantenimiento, reparación, arrendamiento, configuración y cualquier tipo de actividad relacionada con equipo y accesorios de cómputo y de transmisión de datos en general.
- II.2 El C. Luis Adolfo González Rodríguez, en su carácter de representante legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante la Escritura Pública número 96,024 de fecha 1 de junio

Página 2

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

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



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

Contrato Número
019E09822-001

de 2010, pasada ante la fe del Licenciado Amando Mastachi Aguario, Titular de la Notaría Pública número 121 del Distrito Federal, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

- II.3 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.4 Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

Asimismo, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

- II.5 Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.
- II.6 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **QUI991016D40**.
- II.7 Cuenta, con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como a lo dispuesto por las Reglas 2.1.29 y 2.1.37 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2022, publicada el 27 de diciembre de 2021 en el Diario Oficial de la Federación, del cual presenta copia a “**EL INSTITUTO**” para efectos de la suscripción del presente contrato.
- II.8 Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por “**EL INSTITUTO**” exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 3

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



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

Contrato Número
019E09822-001

II.9 Cuenta, con el documento correspondiente vigente, expedido por **“EL INSTITUTO”** sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **“EL INSTITUTO”** en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y sus modificaciones publicadas en el mismo medio de difusión los días 3 de abril de 2015 y 30 de marzo de 2020, del cual presenta copia a **“EL INSTITUTO”** para efectos de la suscripción del presente contrato.

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

II.10 Cuenta, con el documento correspondiente vigente, expedido por el INFONAVIT en los términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, del cual presenta copia a **“EL INSTITUTO”** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.11 Señala como su domicilio para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en Avenida Baja California número 261, número interior 1101, Colonia Hipódromo, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06100, en la Ciudad de México, teléfono: (55) 5241-2660, correo electrónico:

II.12 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”** y cualquier otra entidad fiscalizadora, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera, generada desde el procedimiento de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

III. De **“LAS PARTES”**:

III.1 Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen ampliamente las facultades y capacidades necesarias, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna.

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 4

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

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



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

Contrato Número
019E09822-001

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“**EL PROVEEDOR**” acepta y se obliga a proporcionar a “**EL INSTITUTO**” el “Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el Ejercicio 2022”, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el Antecedente I. de este instrumento jurídico

Los **Anexos** que forman parte integrante del presente contrato, se enuncian a continuación:

- Anexo 1 (uno)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, Anexo Técnico y Términos y Condiciones”
- Anexo 2 (dos)** “Propuesta Técnica, Propuesta Económica y Acta de Fallo”
- Anexo 3 (tres)** “Documento de Designación de Administrador del Contrato”
- Anexo 4 (cuatro)** “Junta de Aclaraciones, la cual se encuentra disponible para su consulta en CompraNet”

SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$6,674,968.93 (SEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS 93/100 M.N.)** en moneda nacional antes de impuestos y el monto total máximo del mismo es por la cantidad de **\$16,687,422.33 (DIECISÉIS MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS VEINTIDÓS PESOS 33/100 M.N.)** en moneda nacional antes de impuestos, de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo “**EL PROVEEDOR**” todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del “Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el Ejercicio 2022”, por lo que “**EL PROVEEDOR**” no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

Se efectuarán pagos a “**EL PROVEEDOR**” previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, quien recibirá cada uno de los componentes del servicio objeto del presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en el numeral 15 de los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 5

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



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

Contrato Número
019E09822-001

Para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Soporte Técnico, Servicios Profesionales, "EL PROVEEDOR" deberá entregar original del Acta entrega-recepción (firmada por el Administrador del contrato y el representante legal de "EL PROVEEDOR") correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales penas convencionales aplicables y deducciones.

El pago para el Soporte Técnico se realizará en 2 pagos iguales, el primero en el tercer trimestre del año y el segundo durante el mes de diciembre, correspondientes a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales penas convencionales aplicables y deducciones.

El pago para los Servicios Profesionales se podrá realizar en varias exhibiciones conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases definidas en cada "Orden de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work); se pagará una vez que se haya dado por cumplido o entregado con visto bueno por parte del Administrador del Contrato cada componente o fase de los Servicios profesionales del servicio y presentadas las facturas. "EL PROVEEDOR" entregará el soporte documental que muestre la entrega o ejecución de los trabajos solicitados.

El Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) deberá ser presentado en forma impresa.

El pago se realizará en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, de acuerdo al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que "EL PROVEEDOR" presente en forma impresa el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios, conforme a los numerales cuarto y sexto del capítulo quinto, intitulado, de los Lineamientos para promover la agilización de pago a los proveedores contenidos en el "Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas", concordante con los artículos 65 y 66 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, conforme a lo siguiente:

En caso de aplicar, el contrato y su Dictamen de Disponibilidad Presupuestal (DDP) deberán estar registrados en el Sistema PREI Millenium.

El CFDI deberá presentarse ante la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones en Órganos Normativos, para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. Dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del administrador del presente contrato, de quien suscribió la orden de compra. Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-Millenium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, número de garantía de cumplimiento que se haya aceptado, denominación social de

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 6

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



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

Contrato Número
019E09822-001

la institución que otorga la garantía de cumplimiento y la indicación de que **“EL PROVEEDOR”** cuenta con opiniones positivas y vigentes en materia de aportaciones de seguridad social ante el IMSS e INFONAVIT así como de obligaciones fiscales ante el SAT.

En caso de que el devengo por la entrega-recepción no genere número de alta en SAI o número de pedido-recepción en PREI-Millenium, en su caso, se deberá adjuntar acta de entrega-recepción.

El personal de la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones no podrá devolver el CFDI presentado por errores que no afecten la validez fiscal del documento o por causas imputables a **“EL INSTITUTO”**.

Para los casos en que no se formalice el presente contrato, el fallo o notificación de la adjudicación será el documento con el cual procederá el pago respectivo de los servicios proporcionados, únicamente para el periodo comprendido entre el fallo y la fecha en que debió formalizarse el contrato.

Para efectos de lo anterior, la División de Contratos deberá informar al administrador del presente contrato o Área Consolidadora, en su caso, en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas posteriores al vencimiento del plazo para formalización del instrumento legal, de la falta de formalización del mismo, a efecto de que se realicen las gestiones que correspondan para no recibir los servicios materia del presente contrato.

“EL PROVEEDOR” deberá expedir sus CFDI en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación (CFF), así como las que emita el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre de **“EL INSTITUTO”**, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231145 y en caso de ser necesario como dato adicional, el domicilio en Avenida Paseo de la Reforma Núm. 476 en la Colonia Juárez, C.P. 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos y en la fecha, a través del esquema electrónico interbancario que **“EL INSTITUTO”** tiene en operación, para tal efecto **“EL PROVEEDOR”** deberá proporcionar la documentación requerida por la Coordinación de Tesorería, para dar de alta en el Sistema de **“EL INSTITUTO”**, la cuenta bancaria, (no deberá ser referenciada ni concentradora), CLABE, Banco y Sucursal a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará a **“EL PROVEEDOR”** en la fecha programada, a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 7

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



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

Contrato Número
019E09822-001

El administrador del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el anexo "Normatividad de pago de las Cuentas Contables" del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los servicios, sí no se ha determinado, calculado y notificado a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales o deducciones pactadas en el presente contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

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

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** reciba pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades 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"**.

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

"EL PROVEEDOR", para cada uno de los pagos que efectivamente reciba, de acuerdo con esta cláusula, deberá de expedir a nombre de **"EL INSTITUTO"**, el "CFDI con complemento para la recepción de pagos", también denominado "recibo electrónico de pago", el cual elaborará dentro de los plazos establecidos por las disposiciones fiscales vigentes y lo cargará en el portal de servicios a proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"**.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el SAT los CFDI a favor de **"EL INSTITUTO"** previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al administrador del presente contrato para su autorización expresa, debiendo éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición del CFDI en su caso.

El administrador del presente contrato llevará a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los artículos 101 y 102 del

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 8

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



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

Contrato Número
019E09822-001

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa solicitud por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, acompañada de los documentos siguientes:

- Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.
- El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del Reglamento del Código Fiscal de la Federación (RCFF) y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.
- La solicitud la realizará al administrador del presente contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas.

Al notificar a **"EL PROVEEDOR"** la aplicación de una pena convencional, el administrador del presente contrato deberá solicitar a las áreas de contabilidad la emisión del CFDI de ingreso por dicho concepto y entregarlo a **"EL PROVEEDOR"** para que se compense contra los adeudos que tenga **"EL INSTITUTO"** para con **"EL PROVEEDOR"** o, para que en su defecto, éste proceda a pagar a **"EL INSTITUTO"** la pena convencional.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por conceptos de penas convencionales y/o deducciones. En ambos casos, **"EL INSTITUTO"** realizará las retenciones correspondientes sobre el CFDI que se presente para pago. 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.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar los contratos, convenios y su DDP en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI o el PREI Millenium de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" vigente, así como el Acta de Entrega-Recepción, según corresponda.

Para que **"EL PROVEEDOR"** pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, mismo que deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, el administrador del presente contrato, o en su caso,

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 9

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



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

Contrato Número
019E09822-001

el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de autorizar ésta, conforme al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

En caso de aplicar, en lo referente a los pagos por suscripciones, seguros u otros servicios, que sean de tracto sucesivo, su pago será autorizado previa solicitud del Área Requirente de que se trate.

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el IVA cuando aplique.

"EL PROVEEDOR" manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3.

Para efectos de trámite de pago, "EL PROVEEDOR" deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona la CLABE [REDACTED] del [REDACTED] a nombre de "QUITZE, S.A. DE C.V." en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago.

El pago de los servicios proporcionados, quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales.

CUARTA. VIGENCIA.

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir de 28 de julio y hasta el 31 de diciembre de 2022, sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

QUINTA. MODIFICACIONES DEL PRESENTE CONTRATO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "EL INSTITUTO" podrá celebrar por escrito Convenio Modificadorio, 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 originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a "EL INSTITUTO", lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. "EL PROVEEDOR" puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 10

SE CANCELA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO: CLABE INTERBANCARIA Y NOMBRE DE BANCO, POR CONSIDERARSE INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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



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

Contrato Número
019E09822-001

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.

SEXTA. GARANTÍA DEL SERVICIO.

"EL PROVEEDOR" se obliga con **"EL INSTITUTO"** a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra y, en su caso, los insumos que esté obligado a proporcionar, respecto de los servicios y solución ofertada objeto del presente contrato; lo anterior, considerando la naturaleza de los servicios, conforme a lo señalado en el Anexo Técnico y el numeral 13 de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

SÉPTIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO.

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 de la fracción II 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 del artículo 81, fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social" por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

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

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** deberá dar cumplimiento a lo señalado en el numeral 14 de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

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 anterior deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 11

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



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

Contrato Número
019E09822-001

ENDOSO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- En el supuesto de que “EL INSTITUTO” y por así convenir a sus intereses, decidiera modificar en cualquiera de sus partes el presente contrato, “EL PROVEEDOR” se obliga a otorgar el endoso de la póliza de garantía originalmente entregada, en el que conste las modificaciones o cambios en la respectiva fianza, observándose los mismos términos y condiciones señalados en la presente cláusula para la entrega de la garantía de cumplimiento, debiéndola entregar “EL PROVEEDOR” a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del convenio respectivo.

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, “EL PROVEEDOR” no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la presente Cláusula.
- 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 de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

OCTAVA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.

- a) Proporcionar los servicios en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Correrá bajo su cargo los costos de flete, transporte, seguro y de cualquier otro derecho que se genere, hasta el lugar de la prestación de los servicios, así como el costo de su traslado de regreso al término del presente contrato, en caso de aplicar.
- c) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- d) Asumir su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo del presente contrato.
- e) No difundir a terceros sin autorización expresa de “EL INSTITUTO” la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 12

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



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

Contrato Número
019E09822-001

- f) Proporcionar la información que le sea requerida por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en “EL INSTITUTO”, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

NOVENA. OBLIGACIONES DE “EL INSTITUTO”.

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que “EL PROVEEDOR” lleve a cabo el objeto del presente contrato en los términos convenidos.
- b) Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por la prestación de los servicios.
- c) Extender a “EL PROVEEDOR”, en caso de que lo requiera, por conducto del administrador del presente contrato, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA. LUGAR, PLAZOS 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 establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de este instrumento jurídico, así como a lo ofrecido en sus Propuestas Técnica y Económica que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** y apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la Convocatoria, Junta de Aclaraciones y Acta de Fallo del procedimiento del cual deriva el presente contrato, disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

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

DÉCIMA PRIMERA. NORMAS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

Los servicios, que de acuerdo al objeto del presente contrato se adquieran o contraten, deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y con las Normas Mexicanas, según proceda, y a falta de éstas, con las Normas Internacionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Infraestructura de la Calidad; en su caso, con las normas de referencia o especificaciones técnicas y cumplir con las características y especificaciones requeridas en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

DÉCIMA SEGUNDA. SEGUROS.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 13

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



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

Contrato Número
019E09822-001

En caso de aplicar, **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar las pólizas de seguros y/o responsabilidad civil requeridas y cumpliendo con los requisitos señalados en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**, y, en su caso, Junta de Aclaraciones, que se agrega al presente contrato en el **Anexo 4 (cuatro)**.

DÉCIMA TERCERA. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.

“EL PROVEEDOR” queda obligado ante **“EL INSTITUTO”** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos que existan en los servicios que los hagan impropios para los usos a que se le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido **“EL INSTITUTO”** no lo hubiere adquirido o los hubiere adquirido a un precio menor.

DÉCIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD.

“EL PROVEEDOR” se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a **“EL INSTITUTO”**, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en los servicios prestados; de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA QUINTA. IMPUESTOS Y DERECHOS.

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 con lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia, en caso de aplicar.

“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” que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que **“EL INSTITUTO”** las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación por la prestación del servicio objeto de este contrato.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 14

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



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

Contrato Número
019E09822-001

DÉCIMA SEXTA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

“EL PROVEEDOR” no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de “EL INSTITUTO” deslindando a ésta de toda responsabilidad.

DÉCIMA SÉPTIMA. DERECHOS DE AUTOR, 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 del servicio 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 Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

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

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

“EL PROVEEDOR” deberá dar cumplimiento a lo señalado en el numeral 28 de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

DÉCIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD.

“LAS PARTES” están conformes en que la información que se derive de la celebración del presente instrumento jurídico, así como toda aquella información que “EL INSTITUTO” entregue a “EL PROVEEDOR” tendrá el carácter de confidencial, por lo que este se compromete, de forma directa o a través de interpósita persona, a no proporcionarla o divulgarla por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio a terceros, inclusive después de la terminación de este contrato.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo, la información que proporcione “EL INSTITUTO” a “EL PROVEEDOR” para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 15

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



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

Contrato Número
019E09822-001

113, respectivamente, de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que **“EL PROVEEDOR”** se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por **“EL INSTITUTO”** con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

“EL PROVEEDOR” se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos objeto del presente instrumento, toda vez que son propiedad de **“EL INSTITUTO”**.

Cuando de las causas descritas en las cláusulas de **CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN y TERMINACIÓN ANTICIPADA**, del presente contrato, concluya la vigencia del mismo, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre el servicio establecido en este instrumento legal.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, **“EL PROVEEDOR”** tiene conocimiento en que **“EL INSTITUTO”** podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

De igual forma, **“EL PROVEEDOR”** se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo dispuesto en esta cláusula, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a **“EL INSTITUTO”** cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo dar inicio a las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a **“EL INSTITUTO”** de cualquier proceso legal.

“EL PROVEEDOR” se obliga a poner en conocimiento de **“EL INSTITUTO”** cualquier hecho o circunstancia que en razón del servicio prestados sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

Asimismo, **“EL PROVEEDOR”** no podrá, con motivo del servicio que preste a **“EL INSTITUTO”**, utilizar la información a que tenga acceso, para asesorar, patrocinar o constituirse en consultor de cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

Asimismo, **“EL PROVEEDOR”** deberá cumplir con lo señalado en el numeral 27 de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 16

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



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

Contrato Número
019E09822-001

DÉCIMA NOVENA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.

“EL INSTITUTO” designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato a la C. Claudia Leticia Guerrero López, Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará a “EL PROVEEDOR” las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del presente contrato que se agrega al presente y el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con dicho servidor público de “EL INSTITUTO” tendrá carácter de ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO la persona que sustituya al servidor público en el cargo, conforme a la designación correspondiente.

Asimismo, “EL INSTITUTO” sólo aceptará el servicio materia del presente contrato y autorizará el pago de los mismos previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo especificado en el presente contrato y sus correspondientes anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

El servicio será recibido previa revisión del administrador del presente contrato; la inspección del servicio consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el contrato y en su caso en los anexos respectivos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

En tal virtud, “EL PROVEEDOR” manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, el servicio no se tendrá por aceptado por parte de “EL INSTITUTO”.

“EL INSTITUTO”, a través administrador del presente contrato o a través del personal que para tal efecto designe, podrá rechazar el servicio si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, en su Anexo técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**, obligándose “EL PROVEEDOR” en este supuesto a entregarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para “EL INSTITUTO”

VIGÉSIMA. DEDUCCIONES.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, “EL PROVEEDOR”, por la entrega parcial o deficiente en la prestación del servicio, se hará acreedor a una sanción equivalente al valor de lo incumplido, conforme a los conceptos señalados en el numeral 12 de

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 17

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



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

Contrato Número
019E09822-001

los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**, y Junta de Aclaraciones, que se agrega al presente contrato en el **Anexo 4 (cuatro)**, en caso de aplicar.

El administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrán ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

En caso de que se exceda se podrá proceder a la rescisión del presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. PENAS CONVENCIONALES.

De conformidad con lo establecido en los artículos 45, fracción XIX, 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la pena convencional aplicable a **"EL PROVEEDOR"**, por atraso en la prestación del servicio, se calcularán conforme a lo señalado en el numeral 11 de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**

El administrador del presente contrato será el responsable de determinar, calcular y aplicar las penas convencionales, vigilando los correspondientes registro o captura y validación en el sistema PREI Millenium, así como de notificarlas a **"EL PROVEEDOR"** personalmente, mediante oficio o por medios de comunicación electrónica.

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

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

VIGÉSIMA SEGUNDA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS.

Cuando **"EL PROVEEDOR"** incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a éste, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves a **"EL INSTITUTO"**, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del presente contrato o durante la vigencia del mismo, por determinación de la Secretaría de la Función Pública, se podrá hacer acreedor a las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en los términos de los artículos 59, 60 y 61 de dicho ordenamiento legal y 109 al 115 de su Reglamento.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 18

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



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

Contrato Número
019E09822-001

VIGÉSIMA TERCERA. SANCIONES APLICABLES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

“EL INSTITUTO”, de conformidad con lo establecido en los artículos 53, 53 Bis, 54 y 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 86 segundo párrafo, 95 al 100 y 102 de su Reglamento, aplicará sanciones, o en su caso, llevará a cabo la cancelación de partidas total o parcialmente o la rescisión administrativa del presente contrato.

VIGÉSIMA CUARTA. EXCLUSIÓN LABORAL.

“LAS PARTES” convienen en que “EL INSTITUTO” no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con “EL PROVEEDOR” ni con los elementos que éste utilicen para la prestación del servicio objeto del presente contrato, por lo cual no se le podrá considerar como patrón ni como un sustituto. En particular el personal se entenderá relacionado exclusivamente con la o las personas que lo emplearon y por ende cada una de ellas asumirá su responsabilidad por dicho concepto.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto, “EL PROVEEDOR” exime expresamente a “EL INSTITUTO” de cualquier responsabilidad laboral, civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse; sin embargo, si “EL INSTITUTO” tuviera que realizar alguna erogación por alguno de los conceptos que anteceden, “EL PROVEEDOR” se obliga a realizar el reembolso e indemnización correspondiente.

Por lo anterior, “LAS PARTES” reconocen expresamente en este acto que “EL INSTITUTO” no tiene nexo laboral alguno con “EL PROVEEDOR”, por lo que éste último libera a “EL INSTITUTO” de toda responsabilidad relativa a cualquier accidente o enfermedad que pudiera sufrir o contraer cualquiera de sus trabajadores durante el desarrollo de sus labores o como consecuencia de ellos, así como de cualquier responsabilidad que resulte de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquier otra aplicable, derivada de la prestación del servicio materia de este contrato.

VIGÉSIMA QUINTA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Cuando en la prestación del servicio, se presente caso fortuito o de fuerza mayor, “EL INSTITUTO” bajo su responsabilidad, podrá de resultar aplicable conforme a la normatividad en la materia, suspender el servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente recibidos por “EL INSTITUTO”.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a “EL INSTITUTO”, a solicitud escrita de “EL PROVEEDOR”, cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual “EL PROVEEDOR” deberá presentar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de la notificación del término de la suspensión, la factura y documentación

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 19

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



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

Contrato Número
019E09822-001

de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

“EL INSTITUTO -” pagará los gastos no recuperables, en moneda nacional (pesos mexicanos), dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de “EL PROVEEDOR”, así como del CFDI o factura electrónica respectiva y documentación soporte.

En caso de que “EL PROVEEDOR” no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de suspensión será fijado por “EL INSTITUTO”, a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del presente contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

VIGÉSIMA SEXTA. CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL PRESENTE CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.

“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 se señalan en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**, y las que se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando se compruebe que “EL PROVEEDOR” haya prestado el servicio con descripciones y características distintas a las pactadas en este contrato o cuando no los entregue conforme a las normas y/o calidad solicitadas por “EL INSTITUTO”.
4. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de “EL INSTITUTO”.
5. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de “EL PROVEEDOR”.
6. Cuando de manera reiterativa y constante, “EL PROVEEDOR” sea sancionado por parte de “EL INSTITUTO” con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios proporcionados, o por ubicarse en los límites de incumplimientos previstos en la cláusula de penas convencionales y/o deducciones del presente instrumento.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 20

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



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

Contrato Número
019E09822-001

7. Cuando se incumplan o contravengan las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su reglamento y los demás lineamientos que rigen en la materia.
8. En el supuesto de que la Comisión Federal de Competencia Económica, de acuerdo con sus facultades, notifique a **"EL INSTITUTO"** la sanción impuesta a **"EL PROVEEDOR"** con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento de contratación, en contravención a lo dispuesto en la Ley Federal de Competencia Económica y artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de aplicar.
9. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente señalada en el presente contrato.
10. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.

"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 presente cláusula, 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 inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá 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 presente contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto de la prestación del servicio

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 21

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



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

Contrato Número
019E09822-001

por **“EL PROVEEDOR”** hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa del presente contrato.

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

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, **“EL PROVEEDOR”** proporciona 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 el servicio y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL INSTITUTO” podrá determinar no dar por rescindido este 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 este contrato, **“EL INSTITUTO”** establecerá, 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.

VIGÉSIMA SEPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

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

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

VIGÉSIMA OCTAVA. DISCREPANCIAS.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 22

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



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

Contrato Número
019E09822-001

“**LAS PARTES**” convienen que, en caso de discrepancia entre la Convocatoria, la propuesta económica de “**EL PROVEEDOR**” y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria, junta de aclaraciones respectiva, en caso de aplicar, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 fracción IV, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA NOVENA. CONCILIACIÓN.

“**LAS PARTES**” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento y al Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2016.

La solicitud de conciliación 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 monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

TRIGÉSIMA. DOMICILIOS.

“**LAS PARTES**” señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal y sus correlativos en los Estados de la República Mexicana.

TRIGÉSIMA PRIMERA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación del servicio objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; al Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 23

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



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

Contrato Número
019E09822-001


TRIGÉSIMA SEGUNDA. JURISDICCIÓN.

“LAS PARTES” convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

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 triplicado, en la Ciudad de México, el **11 de agosto de 2022**, quedando un ejemplar en poder de “EL PROVEEDOR” y los restantes en poder de “EL INSTITUTO”.

POR “EL INSTITUTO”
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO
SOCIAL


C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA
APODERADA LEGAL Y TITULAR DE LA
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN
DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
R.F.C.: [REDACTED]

POR “EL PROVEEDOR”
QUITZE, S.A. DE C.V.
R.F.C.: QUI991016D40


C. LUIS ADOLFO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO


C. CLAUDIA LETICIA GUERRERO LÓPEZ
TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE MONITOREO,
CONTACTO Y RIESGO TECNOLÓGICO
R.F.C.: [REDACTED]

RRSR/HRJ/JMHN/AJRG.


DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 24

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

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



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

Contrato Número
019E09822-001

ANEXO 1 (UNO)

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO, ANEXO TÉCNICO Y
TÉRMINOS Y CONDICIONES”

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL


ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0900193246-2022

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
 099001 Oficinas Centrales
 580000 Coord de Servi Administr

Concepto: OFICIO 758 RECIBIDO 31/05/2022 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES.

Fecha Elaboración: 02/06/2022

Total Comprometido (en pesos): \$ 19,357,409.90
 Cuenta: 42052411 PATE/DER AUTOR/REGALIAS/OTROS Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
 Partida Presupuestaria SHCP: 32701 Patentes, derechos de autor, regalías y otros

COMPRONDETE MENSUAL (en 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	4,839.4	4,839.4	0.0	4,839.4	4,839.4
DISPONIBLE (en pesos)											
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en el numeral 7.5.9.4 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, es 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. Jessica Miranda Vega
 Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

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

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
 DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

ANEXO 1

ANEXO TÉCNICO

1. Objetivo del Documento

Elaborar el documento que contenga los requerimientos y las especificaciones técnicas y de calidad, así como el alcance de la adquisición, arrendamiento o servicio de TIC y SI que se pretende contratar.

Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP):

Clave Presupuestal	Clave CuCop	Partida Especifica	Descripción
32701	32701	3270	Patentes, derechos de autor, regalías y otros

2. Objetivo

Contar con el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", para el ejercicio 2022, que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus operadores y usuarios finales, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

3. Alcance

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de productos de la base instalada de la herramienta Institucional, durante la vigencia del servicio, y servicios profesionales, mediante los siguientes componentes:

- Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento)
- Servicios Profesionales bajo demanda



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

4. Requerimientos Técnicos

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones para todos los productos de la base instalada de la herramienta Institucional, para atender las necesidades del Instituto, así como, contar con los servicios profesionales, durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes:

a. Funcionales

i. Soporte Técnico (mantenimiento)

El Soporte Técnico (mantenimiento) permitirá prevenir, resolver fallas o problemas en los productos con el proveedor BMC, se debe otorgar a todos los productos durante la vigencia del servicio, para los ambientes y en los centros de datos con que cuenta el Instituto (QA, Producción, etc.) donde se encuentren instalados, deberán ser registrados y detallados mediante un Caso de Soporte de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Las fallas o Problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico.
2. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año).
 - a) Las fallas o problemas detectados se reportarán principalmente a través de la Página web pública, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos
 - b) Correo Electrónico
 - c) Número 800
3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente:
 - a) Tipo de falla
 - b) Ambiente y Módulo en él que se presentó la falla
 - c) Evidencia que el Instituto considere necesaria.
 - d) severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja)

El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:

6. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;
7. Vía Web: El proveedor deberá contar con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados al proveedor.
8. Vía Correo electrónico: El proveedor deberá proporcionar un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

9. Vía telefónica: Mediante el número 800, EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.

La severidad (criticidad de la falla) será considerando lo siguiente:

Crítico.- Cuando la operación de la MST es interrumpida, impactando directamente a los usuarios finales ya sea porque la herramienta no se encuentra operando o por la detección de comportamientos desconocidos que pongan en riesgo la integridad de los datos o la indisponibilidad de algunos de los módulos de ARS Remedy ITSM.

En el caso de los reportes que sean registrados con nivel de severidad Crítico, posterior a una hora de haber sido levantado el reporte, el Instituto podrá convocar a una reunión o conferencia con las partes involucradas incluyendo al Coordinador de Soporte, a efecto de proporcionar el estatus y seguimiento puntual al reporte.

Significativo.- Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal y no existe una solución alterna (work around) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.

Moderado.- Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal pero existe una solución alterna (work around) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.

Sin impacto.- Cuando el problema que se presenta en la(s) herramienta(s) refiere a mejoras o funcionalidades que no corresponden con lo especificado en la documentación de la herramienta.

Consideraciones:


ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

En caso de que el Instituto lo considere necesario, podrá solicitar una videoconferencia o conferencia hasta la solución del caso **Crítico**, para realizar el análisis del mismo en donde deben de estar técnico asociado al caso de soporte y personal del Instituto.

Posterior a la estabilización de la herramienta la Mesa de Servicios Tecnológicos realizará el monitoreo a la herramienta y comunicará en su caso los problemas presentados.

Para cada caso de soporte, el proveedor en conjunto con personal designado de la MST deberá coadyuvar a elaborar la documentación en los formatos oficiales definidos por el Instituto, dependiendo del tipo de solicitud de cambio que se requiera llevar a cabo en el ambiente productivo, conforme se menciona a continuación:

Tipo de Cambio	Descripción	Documentación solicitada
Estándar	<p>Son aquellos cambios, cuya naturaleza es repetitiva y se presentan de manera frecuente, por ello se debe contar con un Procedimiento de cambio cuyos protocolos estén previamente definidos y autorizados.</p> <p>Estos protocolos de cambio estándar deben ser cuidadosamente elaborados, pero una vez definidos permiten una gestión más rápida y eficiente de cambios menores o de bajo impacto en la DIDT.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo • Script de ejecución • Documento de Evidencias de ejecución del cambio
Emergente	<p>Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la Institución, debe encontrar una respuesta inmediata y deben ser atendidos por el GTACE</p>	<p>Cambio Emergente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo • Solicitud de cambio • Documento de Evidencias de ejecución del cambio
Normal	<p>Todos aquellos que provengan de proyectos y/o que estén gestionados por la transición del servicio y que pueden, en consecuencia, ser evaluados por las sesiones GTAC, Sus impactos o comportamientos no son predecibles en su totalidad al ser "nuevos" para la DIDT.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Cambio • Plan de trabajo • Documento de Evidencias de ejecución del cambio



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

El proveedor deberá registrar en su herramienta el caso y contestar a través de correo electrónico a la MST o al personal designado por el Administrador del contrato de acuerdo a los tiempos de atención estipulados en los Términos y Condiciones con la siguiente información:

- Número de incidente con el que se dará seguimiento al caso.
- En caso de que el Proveedor requiera información adicional, para realizar un análisis más a fondo, este deberá especificar ubicación de las bitácoras o logs requeridos, puntualmente, los pasos a ejecutar indicando nombre de los archivos, pantallas, etc., que solicite.
- Deberá documentar detalladamente las actividades realizadas en el día, las cuales deberán estar en la página web pública, asignada para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos.

El Proveedor deberá proporcionar el Soporte Técnico para productos BMC durante la vigencia del servicio, de acuerdo a la criticidad, tiempos de atención y resolución de problemas considerando los niveles de servicio, establecidos en el numeral 18 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del documento de Términos y Condiciones.

El soporte técnico (mantenimiento) se deberá otorgar a todos los productos BMC que solicite el Instituto (de los cuales cuenta con el Derecho de Uso a perpetuidad), durante la vigencia del servicio, para los ambientes QA y Producción en los centros de datos con los que cuenta el Instituto.

- El personal asignado para proporcionar los servicios de Soporte Técnico será el encargado de coordinar y coadyuvar con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos designada para elaborar la memoria técnica correspondiente, así como, llevar a cabo, las configuraciones, adecuaciones, errores, instalación de parches, actualizaciones (por nombrar algunas) que se requieran para solventar las fallas o problemas reportados en sitio y/o remotamente, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año, deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán, las cuales deberán ser documentadas en el portal donde se encuentra registrado el reporte y se incluirán en el informe al Administrador del Contrato, independientemente de la severidad que se reporten, esto sin que genere un costo adicional para el Instituto. Todos los trabajos estarán supervisados por personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, El proveedor deberá incluir en su propuesta técnico-económica el Nombre, Currículum Vitae y presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal asignado para dar el Soporte Técnico.
- Asignar un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico, para el seguimiento de los casos de soporte abiertos, a fin de coordinar las actividades con apoyo del personal del Instituto, proporcionar estatus del caso de soporte, especificar las acciones realizadas, así como escalaciones en caso de ser necesario. Este Coordinador deberá estar en contacto con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán para casos Severidad 1 críticos, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año; lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto. El proveedor deberá incluir en su propuesta técnico-económica el Nombre, Currículum



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Vitae y presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del Ingeniero Coordinador de Soporte asignado.

- En caso de que el Instituto lo considere necesario, el Coordinador de soporte estará asignado en sitio para casos de severidad crítica, en enlace con el equipo de Soporte Técnico para coordinar las acciones necesarias hasta solventar la falla o problema reportado, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán.
- El proveedor deberá asignar Personal Técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, deberá mantener comunicación con el Coordinador de Soporte, para casos de severidad crítica y/o alta, indicando el plazo para su escalación hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad moderada o sin impacto, previo acuerdo con el Administrador del Contrato, considerando el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico.
- La severidad de los eventos reportados será asignada por el personal del Instituto, con base en la definición de severidad del apartado 4, una vez que el proveedor realice un análisis de la problemática reportada, el proveedor podrá proponer modificar la criticidad, lo anterior de mutuo acuerdo con el Instituto, este análisis no debe llevar más del tiempo de atención establecido en el documento de Términos y Condiciones.
- A efecto de lo anterior, el proveedor deberá entregar la matriz de escalación, e incluir dentro personal técnico del fabricante, conforme a lo descrito en los numerales 19 y 20 del documento Términos y Condiciones correspondiente, para la atención y solución de reportes relacionados con fallas y/o defectos.
- La matriz de escalamiento deberá contar con el personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas; el personal del primer nivel, cuando el Administrador del Contrato lo solicite, deberá estar en sitio, para casos de severidad crítica hasta solventar la falla o problema; el personal asignado de segundo, tercer nivel y cuarto nivel deberá estar en contacto con personal en sitio para cualquier escalamiento, hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto; previo acuerdo con el personal designado por el Administrador del Contrato.
- La matriz deberá considerar el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico.
- Una vez realizado el análisis, el proveedor presentará al Administrador del Contrato, un plan de trabajo con las actividades a ejecutar, así como el informe correspondiente que incluya al menos la siguiente información:
 - 1) Descripción breve del problema.
 - 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
 - 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
 - 4) Hipótesis
 - 5) Plan de acción
 - 6) Descripción de la solución y las actividades realizadas, especificando si el problema fue solucionado:
 - a) Con la actualización del producto
 - b) La liberación de un fix
 - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas o ajustes por parte del fabricante.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

El proveedor se obliga a proporcionar el registro de la bitácora de trabajo con las acciones realizadas para solventar el caso en formato de hoja de cálculo.

- El proveedor se obliga a proporcionar al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para validar en la infraestructura y la correcta implementación bajo mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.
- Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización (Update) de alguno de los productos BMC, ésta tendrá que ser autorizada previamente por el Administrador del Contrato y el proveedor deberá proporcionar un plan de trabajo, así como el procedimiento a seguir para ejecutar las actividades de actualización e instalación de parches, indicando al menos: prerrequisitos, personal involucrado, riesgos e impacto y tiempo estimado tanto para el ambiente de QA, como de producción. Estas actividades (Updates e instalación de parches) deberán ser realizadas por personal experto del proveedor y supervisadas por el Coordinador de soporte.
- El proveedor deberá cumplir con los tiempos de atención y solución, establecidos en el numeral 19 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del documento de Términos y Condiciones.
- En caso de que alguno de los productos BMC necesiten actualizarse por problemas de desempeño, fallas en el software o errores de programación, vulnerabilidades, así como casos de soporte, entre otros, se deberá registrar un control de cambios.
- El proveedor se obliga a documentar la solicitud de cambio, para que pueda ser sometido a autorización.
- El proveedor deberá de documentar el caso en su herramienta, para que el Instituto pueda consultar o genere cuando le sea necesario y conveniente un reporte de los casos de soporte, este reporte, debe ser configurable y se deberá poder exportar a un archivo en Excel y/o en formato pdf, el cual mostrará al menos la siguiente información:
 - Número de caso.
 - Fecha y hora de registro
 - Fecha y hora de Atención
 - Fecha y hora de resolución.
 - Resumen y actividades realizadas para solventar el caso, incluyendo al menos:
 1. Descripción breve del problema.
 2. Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
 3. De ser posible la Hipótesis del problema
 4. Causa Raíz del problema
 5. Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:
 - Con la actualización del producto
 - La liberación de un fix
 - Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas.
- El proveedor se obliga a proporcionar al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos objeto de esta contratación, el Arquitecto de Soporte validará con apoyo del equipo que el Administrador del contrato asigne la infraestructura y la



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

correcta implementación bajo las mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.

El servicio de Soporte técnico debe incluir el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (Updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática, estos parches y/o actualizaciones se instalarán, través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, el proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

El proveedor deberá proporcionar además lo siguiente:

- Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
 - La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional
- Página web pública para descarga de productos, parches y actualizaciones disponibles (updates) de los productos BMC para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- Página web para descarga de documentación referente a las licencias o productos BMC, bajo un esquema de 7 x 24 x 365.

El Soporte Técnico deberá otorgarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente, así como en caso necesarios para el derecho de uso para actualizaciones durante la vigencia del contrato.

A continuación, se relaciona los productos que se tienen instalados en la herramienta y requieren soporte técnico y en caso necesario, el derecho de uso para actualizaciones a los productos, a partir del día hábil siguiente de la notificación de Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Productos a renovar	Cantidad	Descripción
Remedy IT Service Management Suite	1	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Service Desk - gestión de incidentes y problemas • Change management - gestión de cambios y liberaciones • Asset and configuration management - gestión de activos de configuraciones • Service level management - gestión de niveles de servicio • Knowledge management - gestión de conocimiento • Atrium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	6	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	Permite el acceso al módulo de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - Floating User License Add-on	30	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nominado.
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245	Permite el acceso a los usuarios finales al Portal de Auto-Servicio para la solicitud de requerimientos, apertura de incidentes, promoción de cambios, consulta de base de conocimientos, monitoreo de acuerdos de niveles de servicio. Este licenciamiento está conformado por paquetes de 50 licencias de usuarios.
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	110	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	15	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Productos a renovar	Cantidad	Descripción
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	10	Otorga la licencia de uso para un coordinador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remedy. Permite, además una licencia de uso para la herramienta de desarrollo y workflow de BMC para la creación de una aplicación personalizada y especializada.
MyIT Digital Workplace	25	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

ii. Servicios Profesionales bajo demanda

Los Servicios Profesionales se medirán en Unidades de Soporte Especializado (USE) y corresponde a los trabajos realizados por los especialistas autorizados por el proveedor BMC, las cuales se podrán solicitar en un esquema bajo demanda de acuerdo a las necesidades del Instituto.

Las Unidades de Soporte Especializado (USE) son las horas que pueden ser utilizadas para la implementación, personalización, configuraciones, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de BMC. Por ejemplo: Integración de mesas de ayuda con externos, migración a una nueva plataforma tecnológica, configuración de servicios, documentación de procesos, configuración de nuevas funcionalidades / personalizaciones de los productos y/o de la herramienta, etc.; Estos trabajos deberán estar alineados a los estándares del fabricante por lo que el fabricante de la herramienta deberá validar cada trabajo realizado.

El proveedor deberá asignar un Arquitecto certificado en los productos con los que cuenta el Instituto, en sitio para realizar las validaciones de arquitectura, propuesta de solución, durante las pruebas que se realicen en los distintos ambientes de la herramienta (desarrollo, QA y/o Producción) para emitir las recomendaciones y su visto bueno sobre las soluciones, funcionalidades, personalizaciones o configuraciones nuevas; la asignación del arquitecto podrá ser solicitado de acuerdo al plan de trabajo. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

El proveedor deberá incluir el Nombre, Curriculum Vitae y presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del arquitecto asignado.

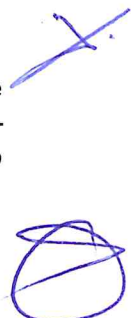


Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

El proceso para devengar los Servicios Profesionales será mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, conforme a dichos requerimientos, el proveedor desarrollará una propuesta de solución la cual deberá tener la siguiente información:

- **Objetivo.** Se refiere a qué se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo con el entendimiento de los requerimientos.
- **Alcance.** Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto y las actividades que se incluyan como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica, documentos de diseño, minutas, formatos o normatividad vigente, planes de trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y el proveedor).
- **Tiempo de desarrollo del proyecto.** Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá la duración que sea acordada entre el proveedor y personal designado para ello.
- **Total de unidades.** Se refiere a la cantidad de USEs requeridas para el proyecto, el cual deberá ser propuesto por el proveedor y aprobado por el área responsable de la solicitud, personal el Administrador del Contrato y representarse en unidades de soporte especializado (USE).
- **El proveedor, deberá presentar el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato, con el cual se está basando para determinar el número de USEs que está proyectando; los métodos de estimación pueden ser: cosmic, juicio de experto a tres puntos, descomposición, entre otros. El método de estimación no se podrá cambiar durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá hacer una presentación del método seleccionado para entendimiento del Administrador del contrato, mismo que deberá aprobar esta presentación. El proveedor deberá explicar cómo se aplica el método al menos para lo siguiente, se menciona de forma enunciativa mas no limitativa:**
 - Actualización/Configuración de servicios en la MST
 - Prioridad Alta, Media y Baja
 - Actualización/Configuración de flujos
 - Actualización/Configuración de Grupos de soporte
 - Actualización/Configuración de plantillas donde se genera el tipo de falla, plantillas del proceso, del servicio (AOTs, PDTs, y SRDs, por sus siglas en inglés).
 - Actualización/Configuración de plantillas de cambios
 - Actualización/Configuración de grupos de derechos
 - Actualización/Configuración de Niveles de Servicios
 - Actualización/Configuración de escalaciones
 - Actualización/Configuración de Flujos de Padres e hijos
 - Configuración de Nuevas Funcionalidades/personalizaciones (Desarrollos)
 - Impacto Alto, Medio y Bajo
 - Construcción de Filtros, formularios, escalaciones, etc.
 - Actualización/Configuración de Integraciones con mesas de ayuda de terceros
 - Prioridad Alta Media y Baja

Con base en esta propuesta de solución, el Administrador del Contrato aprobará el uso de Unidades de Soporte Especializado, previa firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work por sus siglas en inglés) por el responsable del servicio solicitado; de acuerdo al método





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato. Con la solicitud del Administrador del Contrato, el proveedor iniciará la ejecución de las actividades correspondientes de acuerdo al plan de trabajo presentado en la propuesta de solución. Los servicios serán ejecutados en las instalaciones donde designe el Administrador del Contrato en la Ciudad de México.

Previo al inicio de las actividades de los servicios solicitados, el proveedor deberá entregar una "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work), donde se establecerá el alcance, el plan de trabajo y entregables que el Administrador del Contrato considere, de acuerdo a lo estipulado en el documento de Términos y Condiciones.

Si los entregables del SOW se solicitan mediante etapas o fases, el proveedor no podrá iniciar la siguiente etapa hasta que sea firmada por el responsable del servicio, toda la documentación que cierre la etapa anterior.

Posterior a la firma del SOW, el proveedor se obliga a presentar el plan de trabajo detallado de las actividades a realizar a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes.

Al finalizar las actividades establecidas en la Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work), el proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato en las instalaciones donde se designe y al responsable de la solicitud (servicio), una memoria técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser además: Documento de análisis y diseño, minutas, formatos, Planes de Trabajo, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor y deberá ser autorizada por el primero.

Así mismo, al finalizar los Servicios Profesionales y en caso de que los entregables hayan sido realizados a entera satisfacción del Administrador del Contrato, el proveedor en conjunto con el Administrador del Contrato y el responsable de la solicitud (servicio), elaborará un documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) que avale la entrega del proveedor al Administrador del Contrato de los entregables establecidos. Dichos documentos deberán ser aprobados y firmados por el responsable de la solicitud (servicio), el Administrador del Contrato y el representante legal de la empresa o en su caso. Este documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) deberá realizarse en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

El Acta entrega-recepción se deberá elaborar a la entrega del componente descrito en el presente numeral, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de acuerdo a las "Ordenes de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work) entregadas o por fases del proyecto.

El Acta de entrega-recepción deberá contener las Unidades de Soporte Especializado (USE), utilizadas conforme a los entregables descritos en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work por sus siglas en ingles). El proveedor deberá entregar, toda la documentación solicitada en el presente Anexo Técnico en los formatos provistos por el Administrador del Contrato.

Los Servicios Profesionales serán solicitados de acuerdo a las necesidades del Instituto (bajo demanda).

En caso de el Instituto lo requiera, el Administrador del Contrato podrá solicitar la asignación de un administrador de proyecto, que deberá dar seguimiento a las actividades definidas en el plan de trabajo detallado, al Administrador del Contrato y al responsable del servicio, el estado y avance del proyecto. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

En todos los casos, los trabajos se realizarán inicialmente en el ambiente de desarrollo o QA y/o centro de datos que indique el administrador del contrato, incluyendo todas las pruebas necesarias previo a la liberación en el ambiente productivo; en el plan de trabajo detallado el proveedor deberá incluir el procedimiento de roll back en caso de aplicar; las actividades deberán ser verificables en cualquier momento. El proveedor deberá entregar por escrito la garantía de los trabajos realizados como parte de los Servicios profesionales, mismos que deberán realizarse y ser liberados conforme a los estándares y mejores prácticas en lo que a la materia corresponda, así como indicar que se llevaron a cabo las pruebas y validaciones necesarias para garantizar que los trabajos no tendrán impacto en el ambiente productivo.

b. No funcionales

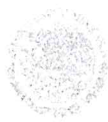
Se determinan en el documento de Términos y Condiciones.

5. Especificaciones técnicas

Se describen en el numeral 4 Requerimientos Técnicos.

6. Perfil del Proveedor

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

- Las instalaciones del proveedor deberán estar en México y deberá de ser socio (partner) de la empresa BMC, por lo que deberá aparecer en la pantalla que se muestra al aplicar el filtro de country: México desde la siguiente URL <https://www.bmc.com/partners/solution-providers.html>.
- El proveedor deberá contar con el aval por parte del fabricante de los productos BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Por lo anterior, el proveedor deberá presentar el documento que lo acredite como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.

7. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

- El proveedor deberá contar con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para lo cual deberá presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los Términos y Condiciones correspondientes.
- No aplica la exigencia de normas oficiales mexicanas, normas internacionales o, en su caso, normas de referencia o especificaciones, cuyo cumplimiento se exija a los licitantes conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y los artículos 31 y 32 del RLAASSP, con las que deban demostrar que los servicios cumplen los estándares de calidad o unidades de medida específicas.

8. Folletos y Manuales

El proveedor deberá integrar a su propuesta en formato electrónico, los folletos y/o manuales de instalación y configuración de los productos que el Instituto tiene operando en su base instalada.

Adicionalmente, el proveedor deberá entregar la documentación correspondiente a la descripción, características y uso de cada producto indicado en el numeral 4 del presente documento, así como a la correcta asignación de permisos/licencias.

9. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar

No Aplica

10. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

11. Cronograma de actividades

Componente	2022					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Soporte Técnico	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)
Servicios Profesionales	Análisis y definición de Necesidades	Análisis, definición y diseño de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones

12. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Se determinan en el numeral 20 del documento de Términos y Condiciones

13. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica

No Aplica

14. Restricciones e interfaces con otros elementos

No Aplica

15. Pruebas

No se requieren pruebas

(Handwritten signatures and marks)

SIN TEXTO



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Anexo 2

Términos y Condiciones

1. Objetivo del documento

Elaborar el documento que contenga los Términos y Condiciones que deberán cumplirse con motivo de la adquisición, arrendamiento o servicio de TIC y SI que se pretenda contratar.

2. Vigencia del contrato

La vigencia del Contrato para el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", para el ejercicio 2022 será a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022.

3. Vigencia del servicio

El soporte técnico para el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", para el ejercicio 2022 iniciará a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022.

4. Plazo / Programa de Entregas

La entrega de los servicios se realizará en las instalaciones en que se encuentre ubicada la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, en la Ciudad de México.

El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 08:00 a las 20:00 horas (con excepción del soporte técnico).

En caso de contingencia, podrá solicitarse la entrega de los servicios indicados en el Anexo Técnico y el presente documento en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales del IMSS, ubicadas en la Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600 en la Ciudad de México.

El Proveedor deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico para la realización de cualquier entregable.

5. Cronograma de actividades

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Componente	2022					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Soporte Técnico	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)
Servicios Profesionales	Análisis y definición de Necesidades	Análisis, definición y diseño de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones

6. Mecanismo de Evaluación de proposiciones

La evaluación de proposiciones se realizará bajo el criterio de Puntos y Porcentajes.

La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada como solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 puntos de los 60 puntos máximos posibles que se pueden obtener en su evaluación.

Los licitantes deberán considerar los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada como solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 puntos de los 60 puntos máximos posibles que se pueden obtener en su evaluación.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Los licitantes deberán considerar los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

Número	Rubros	Puntos Máximos Posibles
1	Capacidad del Licitante	18.0
2	Experiencia y especialidad del Licitante	18.0
3	Propuesta de Trabajo	12.0
4	Cumplimiento de Contratos	12.0
	TOTAL:	60.0

4. Capacidad del Licitante (18.00 puntos máximos).

Rubro 1	Puntos
Capacidad del Licitante	
Consiste en los recursos con que cuente el licitante para la prestación de los servicios materia de la presente convocatoria, tales como: recursos humanos técnicamente aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere el licitante para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la convocante; así como cualquier otro aspecto indispensable para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas en el contrato.	
Experiencia	
<ul style="list-style-type: none"> • Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que cuenta con al menos 2 (dos) personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tienen al menos un año de experiencia en realizar soporte técnico (mantenimiento en la herramienta institucional de la Mesa de Servicios Tecnológicos) a los servicios similares a contratar. 	2.1
<ul style="list-style-type: none"> • Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que cuenta con al menos 4 (cuatro) personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tienen al menos un año de experiencia en realizar los Servicios profesionales solicitados. 	



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Rubro 1	Puntos
<ul style="list-style-type: none"> Los licitantes deberán presentar los currículums vitae del personal designado; los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.35 puntos por cada una de las personas que cumplan con los años de experiencia solicitados, por lo que en caso de presentar la documentación comprobatoria para las 6 personas solicitadas, se dará la mayor puntuación, la cual corresponde a 2.1.</p> <p>En caso de que el licitante compruebe menos tiempo de experiencia a la solicitada, solo se otorgarán 0.17 puntos por cada una de las personas (cantidad de años de experiencia); es decir, que comprueben menos de un año de experiencia.</p> <p>En caso de no presentar documentación alguna, se otorgarán 0 puntos.</p> <p>De esta manera, la puntuación a otorgar en este rubro quedará de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0.35 puntos por cada persona que compruebe el tiempo de experiencia requerido (1 año o más) 0.17 puntos por cada persona que no compruebe el tiempo de experiencia requerido (menos de un año) 0 puntos por cada persona de la cual no se presente documentación comprobatoria 	
Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales	
<p>El licitante deberá comprobar que el personal solicitado, cuenta con cédula profesional en carreras afines a Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p> <p>Nota: Por cada persona de las designadas en los puntos anteriores que acredite que cuenta con cédula profesional de al menos nivel licenciatura, se le otorgarán 0.7 puntos llegando a un máximo de 4.2 puntos; en caso de no acreditar el presente requisito para ninguna de las personas, se otorgarán 0 puntos.</p>	4.2



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Table with 2 columns: Rubro 1 and Puntos. It details requirements for 'Dominio de la herramienta' (0.9 points) and 'Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento' (7.2 points), including specific criteria for equipment capacity and experience.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Rubro 1	Puntos
<p><u>Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</u></p> <p>Se otorgará puntaje al licitante que cuente cuando menos con el 5% de la totalidad de su plantilla de empleados con discapacidad, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con la siguiente documentación:</p> <p>Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad, expedidos por alguna institución del sector salud federal y cédula de determinación y comprobación de pago al IMSS correspondiente al mes de enero de 2020.</p> <p>Nota: Se asignará la mayor puntuación que corresponde a 1.2 puntos, al licitante o los licitantes que acrediten tener el mayor número de trabajadores discapacitados en los términos señalados en el presente rubro. A partir del o los licitantes que hubieren obtenido mayor puntuación, se distribuirá, de manera proporcional la puntuación o unidades porcentuales a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres.</p>	1.2
<p><u>Participación de MIPYME</u></p> <p>Se otorgará puntaje a la MIPYME participante que tenga alguna innovación tecnológica relacionada con alguno de los bienes o servicios que sean proporcionados con motivo del cumplimiento de las obligaciones contractuales para lo cual se presentará el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años. <p>Nota: Si el licitante presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 1.2 de puntos. Si el licitante no presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 0 puntos.</p>	1.2



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Table with 2 columns: Rubro 1 and Puntos. Row 1: Certificación de políticas y prácticas de igualdad de género. Description: Se otorgarán puntos a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género... En su caso, el licitante deberá presentar copia del certificado emitido por las autoridades de haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género. Puntos: 1.2

Total de Puntos Posibles por este rubro:

18

5. Experiencia y especialidad del Licitante (18.00 puntos máximos).

Table with 2 columns: Rubro 2 and Puntos. Row 1: Experiencia y especialidad del Licitante. Row 2: El licitante deberá entregar copia simple del acta constitutiva donde se demuestre que está constituido con el giro de proveeduría en servicios similares. Puntos: 9.0. Row 3: El licitante deberá entregar copia simple de los contratos y sus facturas correspondientes en donde se compruebe que se proporcionaron servicios similares. Puntos: 9.0

Handwritten signatures and marks in blue ink.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Table with 2 columns: Rubro 2 and Puntos. Contains a note about speciality requirements for scoring.

Total de Puntos Posibles por este rubro:

18

6. Propuesta de Trabajo (12.00 puntos máximos).

Table with 2 columns: Rubro 3 and Puntos. Contains detailed requirements for 'Propuesta de Trabajo' and a score of 4.0.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Rubro 3	Puntos
<p>c) Descripción de la falla</p> <p>d) Evidencia que el Instituto considere necesaria.</p> <p>e) severidad de la falla (Critica, Alta, Media o Baja)</p> <p>El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:</p> <p>10. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;</p> <p>11. Vía Web: El proveedor deberá contar con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados al proveedor.</p> <p>12. Vía Correo electrónico: El proveedor deberá proporcionar un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>13. Vía telefónica: Mediante el número 800, EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>14. Vía Web: a través de la URL asignada por el proveedor, el Instituto realizará la descarga de actualizaciones (updates) y parches de los productos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue la metodología se le otorgarán 4 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada obtendrá 2.0 puntos. Quien no presente la información solicitada tendrá 0 puntos.</p>	
<p>e) Plan de Trabajo</p> <p>El licitante se obliga a proporcionar al Instituto un Plan de Trabajo en el cual proponga el uso de los recursos de que dispone para prestar el servicio, cuándo y cómo llevará a cabo las actividades o tareas que implica el mismo, el o los procedimientos para llevar a la práctica las actividades o habilidades conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones previstas en el presente procedimiento.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue el plan de trabajo se le otorgarán 4 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada obtendrá 2.0 puntos. Quien no presente la información solicitada tendrá 0 puntos.</p>	4.0



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Rubro 3	Puntos
<p>f) Organización/Organigrama</p> <p>El licitante deberá proporcionar al Instituto una matriz con los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de casos de soporte, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y números celulares.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue el organigrama se le otorgarán 4 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada (omite nombres, cargos de responsables y/o datos de contacto), obtendrá 2.0 puntos. Quien no presente el organigrama solicitado tendrá 0 puntos.</p>	4.0

Total de Puntos Posibles por este rubro:

12.0

7. Cumplimiento de Contrato

Rubro 4	Puntos
<p>Cumplimiento de contratos</p> <p>El licitante deberá presentar cartas de satisfacción firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, de los contratos presentados en el rubro de experiencia y especialidad donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue al menos dos cartas de satisfacción y la liberación de las pólizas de cumplimiento se le otorgarán 12 puntos; al licitante que entregue una carta de satisfacción y la liberación de la póliza de cumplimiento se le otorgarán 6 puntos. Quien no presente ninguna información tendrá 0 puntos.</p>	12.0

Total de Puntos Posibles por este rubro:

12.0

La propuesta técnica deberá contemplar los requisitos, condiciones y especificaciones técnicas establecidas en los Anexo 1 "Anexo Técnico" y Anexo 2 "Términos y Condiciones."

7. Abastecimiento simultáneo

Será una sola fuente de abasto.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

8. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones

No Aplica

9. Folletos, catálogos, fotografías y manuales

El proveedor deberá integrar a su propuesta en formato electrónico, los folletos y/o manuales de instalación y configuración de los productos que el Instituto tiene operando en su base instalada.

10. Visitas a instalaciones

No se requieren visitas a instalaciones.

11. Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 y 53 bis de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.8 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 1.0% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

Numeral 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto cita "La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

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

Dónde:

%d = Porcentaje determinado en la convocatoria, invitación, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

Pca = Pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso

vspsa = Valor de los servicios prestados con atraso (monto total de la factura correspondiente al servicio), sin IVA,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Las penas convencionales deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad, toda vez que si una parte de la obligación fue cumplida, la pena no puede ser aplicada a la totalidad del monto contratado.

El proveedor acreditará al Instituto el importe relativo a la pena convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la LAASSP, no se aceptará la estipulación de Penas Convencionales, ni intereses moratorios a cargo del Instituto.

Se aplicarán penas convencionales por el atraso en la entrega de los requerimientos técnicos solicitados en el Anexo Técnico, como se muestra en la siguiente tabla:

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2022. Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el 	Dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio	Por cada día natural de atraso en la entrega	1.0% Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<p>ambiente (QA y Producción), la carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta en la que indique nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. • Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español. • Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. 			



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<ul style="list-style-type: none"> Folletos y Manuales indicados en el numeral 8 del Anexo Técnico 			
Servicios profesionales	Memoria técnica sobre los trabajos realizados y entregables definidos en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW)	Conforme la fecha final de entrega establecida en el Plan de Trabajo detallado	Por cada día hábil de atraso en la entrega establecida en Plan de Trabajo detallado	1.0% sobre el total de la facturación los Servicios profesionales establecido en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW)

12. Deducciones

El proveedor acreditará al Instituto el importe relativo a la deductiva a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento. Se aplicarán deducciones al incumplir con los tiempos estipulados.

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

- El Administrador del Contrato calculará el monto a deducir del importe pagado al proveedor.
- El área referida anteriormente dará a conocer por escrito al proveedor el importe que deberá ingresar al Instituto.
- El proveedor tendrá la oportunidad de llevar a cabo en conjunto con el Instituto, la conciliación de las deductivas que hayan resultado.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Se aplicarán deducciones para el soporte técnico (esquema para la atención y resolución de fallas y defectos) relacionado con el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", para el ejercicio 2022, como se muestra a continuación:

NOTA.- La aplicación de deductivas se efectuará conforme a la siguiente tabla:

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
Soporte Técnico	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en máximo 30 min, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 5 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvete el caso 	Por cada hora o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente
	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 2 – Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 1hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus 	Por cada 2 horas o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0% Sobre el monto total de la factura Soporte Técnico correspondiente



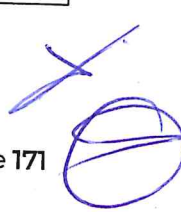
Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
			<p>diariamente (2 veces al día) del caso de soporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso 		
	<p>Incidencias para ambientes de QA, y producción con severidad: 3 – Moderado</p>	<p>8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus diariamente (1 vez al día) del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso 	<p>Por cada día de atraso después del tiempo establecido</p>	<p>1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente</p>
	<p>Incidencias para ambientes de QA y producción</p>	<p>12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, 	<p>Por cada día de atraso después del tiempo establecido</p>	<p>1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte</p>



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
	con severidad: 4 – Baja		<p>después de la respuesta de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvante el caso 		Técnico correspondiente
	Reporte mensual de las incidencias levantadas por motivos de fallas y/o defectos (en formato .xls o .xlsx), así como las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior (impreso y en formato MAAGTIC-SI).	En máximo 3 días hábiles posteriores al mes vencido	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega	<p>1.0 %</p> <p>Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente</p>





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
Servicios profesionales	Plan de trabajo detallado	5 días hábiles posteriores a la firma del SOW.	NA	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Entregables del Componente indicados en el numeral 17.2	Fecha final de entrega establecida en el "Plan de Trabajo"	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega de los Entregables del Componente	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Incidencias en el ambiente de producción derivadas de configuración es deficientes	72 horas naturales para resolver la incidencia reportada una vez que se determine que el origen de la incidencia fue la configuración realizada como parte del servicio profesional	N/A	Por cada hora natural de atraso en la atención de la incidencia	1.0% sobre el total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Servicio profesional deficiente	Al vencer el tiempo definido para la	N/A	Por cada día hábil de atraso en la	2.0% sobre el total de la facturación de



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
		validación del servicio profesional establecido en el "Plan de Trabajo"		corrección de los entregables con defecto o deficientes	los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"

El Proveedor en conjunto con el Instituto deberá realizar dentro de los primeros 20 días hábiles a partir del inicio del servicio, documento denominado "Proceso de Deductivas", el cuál contendrá los siguientes rubros:

- > **Descripción:** Este rubro proporciona la descripción del objetivo de los niveles de servicio para la atención de incidencias, sobre el servicio relacionado, es decir, lo que se busca obtener a través del establecimiento del mismo.
- > **Estándar de realización:** Describe la forma en que el Proveedor llevará a cabo el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.
- > **Alcance:** Identifica los elementos del servicio sujetos a la aplicación de los niveles de servicio de las incidencias.
- > **Limitaciones:** Describe situaciones que no forman parte de la responsabilidad del proveedor, para el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.
- > **Evidencia:** Describe los elementos a través de los cuales se medirá el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias. Se presentará en caso de que se requiera alguna aclaración.
- > **Fórmula de cálculo:** Describe el mecanismo a través del cual se evaluará el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.
- > **Entregables:** Describe la documentación/recursos resultado de la aplicación de los niveles de servicio de las incidencias.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

- › **Horario de servicio:** Describe el periodo de tiempo en el cual se otorga el servicio para la atención de las incidencias.
- › **Deductivas:** Describe el criterio y monto el cual se aplicará en caso de incumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.

13. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos en la calidad de los servicios

El Proveedor se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra y, en su caso, los insumos que esté obligado a proporcionar, respecto de los servicios y solución ofertada objeto del presente documento; lo anterior, considerando la naturaleza de los servicios.

El proveedor deberá presentar en su propuesta la documentación para garantizar el soporte del fabricante involucrado en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos en este documento, para lo cual deberá acreditar mediante contrato, orden de servicio o cualquier otro instrumento vigente, que cuenta con el soporte y mantenimiento. Adicionalmente deberá demostrar que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato que resulte.

14. Garantías

El proveedor, se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento, inciso j del numeral 4.24.4 y 5.5.5 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente Contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el Contrato, el Proveedor se compromete a entregar, **dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios** la garantía, de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto máximo por el que se adjudica el Contrato, a favor del Instituto.

La garantía deberá presentarse dentro de los términos establecidos en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

"La garantía de cumplimiento del Contrato deberá presentarse en el plazo o fecha previstos en la convocatoria de Contratación; en su defecto, a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del Contrato, salvo que la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo y, la correspondiente al anticipo se presentará previamente a la entrega de éste, a más tardar en la fecha establecida en el Contrato."

La vigencia de la Garantía iniciará a partir a partir del día hábil siguiente de la notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre del 2022 y el Proveedor demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

En cualquier momento, el IMSS podrá hacer válida la Póliza de Garantía del Contrato en caso de que el Proveedor no cumpla con los tiempos y plazos de entrega establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Cuando la forma de garantía sea mediante fianza, se observará lo siguiente:

- I. La póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, las siguientes previsiones:
 - a. Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
 - b. Que, para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
 - c. Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
 - d. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida. Tratándose de dependencias, el procedimiento de ejecución será el previsto en el artículo 95 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 95 Bis de dicha Ley;
- II. En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al proveedor para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza;
- III. Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo del proveedor y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, las dependencias y entidades deberán cancelar la fianza respectiva,
- IV. Cuando se requiera hacer efectivas las fianzas, las dependencias deberán remitir a la Tesorería de la Federación, dentro del plazo a que hace referencia el artículo 143 del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, la solicitud donde se precise la información necesaria



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la fianza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, de conformidad a la normatividad aplicable a Favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a cargo de Terceros; tratándose de entidades la solicitud se remitirá al área correspondiente de la propia entidad.

Las modificaciones a las fianzas deberán formalizarse con la participación que corresponda a la afianzadora, en términos de las disposiciones aplicables.

La garantía permanecerá vigente a partir de la fecha en que se firme el Contrato respectivo, y hasta que concluya la vigencia del mismo y se cumplan plenamente todas y cada una de las obligaciones del Contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de las partes y hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente. Asimismo, la garantía será divisible en caso de presentarse algún incumplimiento

o **Devolución de Garantías**

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del Contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por escrito en papel membretado por proveedor, a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de garantía correspondiente, dicha autorización se entregará al Proveedor, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente Contrato.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del Contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto.

o **Ejecución de la garantía**

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del Contrato cuando:

- El proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato que se celebre.
- Se rescinda administrativamente el Contrato.
- La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las Penas Convencionales y Deductivas que procedan y de la rescisión administrativa del Contrato. Por lo anterior, se considerará lo dispuesto en el artículo 95 segundo párrafo del RLAASSP.
- Las demás de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento del Contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

15. Forma de Pago

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

Para proceder a la liberación de pago, el Administrador 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 se establezca en el mismo; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

Para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Soporte Técnico, Servicios Profesionales, el proveedor deberá entregar original del Acta entrega-recepción (firmada por el Administrador del contrato y el representante legal de la empresa) correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales penas convencionales aplicables y deducciones.

El pago para el Soporte Técnico se realizará en 2 pagos iguales, el primero en el tercer trimestre del año y el segundo durante el mes de diciembre, correspondientes a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales penas convencionales aplicables y deducciones.

El pago para los Servicios Profesionales se podrá realizar en varias exhibiciones conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases definidas en cada "Orden de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work); se pagará una vez que se haya dado por cumplido o entregado con visto bueno por parte del Administrador del Contrato cada componente o fase de los Servicios profesionales del servicio y presentadas las facturas. El proveedor entregará el soporte documental que muestre la entrega o ejecución de los trabajos solicitados.

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos mediante transferencia de fondos en la cuenta bancaria que el proveedor indique.

El proveedor deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, situada en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, PB, Col. San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- Original y copia de la factura que expida el proveedor a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, y R.F.C. IMS-421231-I45; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de Contrato que ampara dichos servicios, documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción del Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

En caso de que el proveedor, presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte del Instituto dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará, debiendo presentar:

1. Original y Copia del Contrato suscrito con el Instituto.
2. Nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.

a) Impuestos y Derechos.

Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio serán pagados por el Proveedor conforme a la legislación aplicable en la materia.

El Proveedor deberá facturar los conceptos descritos en la partida de la propuesta económica, para ello debe presentar lo siguiente: factura mensual, acta donde se conste que entregó los servicios y en su caso las Notas de Crédito por concepto de penas convencionales y/o deducciones a que se haga acreedor, en la Coordinación de Servicios Administrativos.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema de Transferencia Electrónica Interbancaria que el IMSS tiene en operación, a menos que el Proveedor acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello, para lo cual se insertará lo siguiente:

"El Proveedor acepta que el IMSS le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, para tal efecto proporciona la cuenta número _____ CLABE _____ del Banco _____ Sucursal _____ a nombre de (el Proveedor)".

El pago se depositará vía transferencia electrónica interbancaria en la fecha programada de pago, si la cuenta bancaria del Proveedor está contratada con BANAMEX, HSBC, BANORTE, SANTANDER o SCOTIABANK, si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados, el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo el día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el CECOBAN. El Instituto sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

16. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados

El Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor deberá generar el acta de entrega-recepción conforme a los entregables de las especificaciones técnicas del Anexo Técnico y del presente documento.

17. Objetivo del Proyecto

Contar con el “**Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales**”, para el ejercicio 2022” que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus usuarios, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

18. Servicios Requeridos

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta Institucional y servicios profesionales, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de productos, para atender las necesidades del Instituto, el proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

o Soporte Técnico

El soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para los ambientes de QA y Producción.

Entregables del Componente:

- 1) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2022, dicha carta deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 2) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta.

- 3) Carta en la que indique el nombre de la **solución tecnológica** y la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles** posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 4) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio**.
- 5) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio**.
- 6) El proveedor deberá informar al Instituto, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal del Proveedor adjudicado, los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares, e incluir dentro del tercer nivel y cuarto nivel personal técnico del fabricante, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo
- 7) Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, defectos de los productos, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, en caso de requerirse derivado de eventos críticos donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 anteriores. La carta deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 8) El proveedor entregará de manera mensual durante la vigencia del contrato, un reporte de estatus de las actividades relacionadas con el soporte técnico, en el formato oficial del Instituto dentro de los 3 primeros días hábiles posteriores al mes anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados, conteniendo al menos lo siguiente:
 - Número de incidencia o ID de caso.
 - Resumen.
 - Criticidad/Prioridad.
 - Fecha de la incidencia.
 - Hora de registro de incidencia.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

- Estatus de la incidencia (registrada, asignada, en proceso, resuelta, cerrada).
 - Fecha y hora de registro de primer contacto para buscar solución de la incidencia.
 - Ambiente (producción, QA, desarrollo).
 - Nombre del personal del proveedor asignado para la atención del incidente.
 - Causa Raíz del problema
- Reporte mensual de estatus de todas las incidencias reportadas por el Instituto en el periodo establecido durante la vigencia del contrato en formato Excel; así como actividades ejecutadas asociadas al control de cambios.
 - Órdenes de Servicio impresas y en el formato que proporcione e indique el Instituto, que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados.
 - Informe correspondiente que incluya al menos la siguiente información:
 - 1) Descripción breve del problema.
 - 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
 - 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
 - 4) Hipótesis
 - 5) Plan de acción
 - 6) Descripción de la solución y las actividades realizadas, especificando si el problema fue solucionado:
 - a) Con la actualización del producto
 - b) La liberación de un fix
 - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas o ajustes recomendados por el fabricante.

Este servicio de Soporte técnico debe incluir el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática. estos parches y/o actualizaciones se instalarán, través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, el proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

El Soporte Técnico antes descrito deberá otorgarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente durante la vigencia del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

[Handwritten signatures]
Página 89 de 171 *[Handwritten mark]*



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Para avalar la entrega del Soporte Técnico, se deberá elaborar el Acta entrega-recepción a la entrega del componente de Soporte Técnico con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de dichos componentes.

○ **Servicios Profesionales Bajo Demanda**

Atender bajo demanda las necesidades de los Servicios profesionales a través de Unidades de Soporte Especializado (USEs) el cual será prestado por personal experto en las herramientas BMC; los trabajos que resulten de dicho soporte deberán ser avalados por BMC con la finalidad de contar con la garantía de compatibilidad, integración y buen funcionamiento de los productos BMC.

Entregables del Componente:

- 1) Memoria Técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser además: Documento de análisis y diseño, minutas, formatos MAAGTIC-SI, Plan de Trabajo detallado de las actividades a realizar, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario, el estado y avance del proyecto, entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor y deberá ser autorizada por el primero, dichos documentos se deberán entregar en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, conforme la fecha final de entrega establecida en el "Plan de Trabajo"

19. Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte

El proveedor deberá integrar a su proposición carta membretada y firmada por el representante legal, con los niveles de escalación que el Instituto recibirá para la atención del Soporte Técnico.

20. Niveles de servicio

Tiempo de Respuesta		
Nivel de Severidad	Tiempo de Atención	Nivel de servicio
1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico • Proporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte. • La solución no deberá exceder de 5 días hábiles; en caso de exceder en este tiempo deberá de



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

		asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso.
2 – Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico. Proporcionar estatus diariamente del caso de soporte La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso.
3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico. Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso.
4 – Sin impacto	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte. Proporcionar estatus semanalmente del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso

21. Entregables

El proveedor deberá integrar en su propuesta una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal, dirigido al Administrador del Contrato, donde se comprometa a cumplir durante la vigencia del Contrato con los entregables referidos en el Anexo Técnico y el presente documento. El proveedor deberá cumplir con los formatos provistos por el Instituto.

22. Condiciones de aceptación

El proveedor deberá integrar en su proposición una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal en la cual manifieste que el Instituto obtendrá los servicios solicitados conforme el Anexo Técnico y el presente documento.

Como se establece en el presente documento, el Administrador del contrato será el servidor público responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el contrato que para tal efecto se celebre.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

El Administrador del Contrato o el Servidor Público que para tal efecto se haya designado, será responsable de la elaboración, revisión, supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo del proveedor, así como de la ejecución, validación, técnica y administrativa de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por el proveedor cumplieron en tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto.

23. Administrador del contrato

Administrador del Contrato y Responsable Técnico; Los servicios a cargo del proveedor estarán bajo la administración del Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.

Los servicios a cargo del proveedor estarán bajo Vigilancia de los Responsables Técnicos en este caso de los Titulares de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicio y División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

24. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

- Las instalaciones del proveedor deberán estar en México y deberá de ser socio (partner) de la empresa BMC, por lo que deberá aparecer en la pantalla que se muestra al aplicar el filtro de country: México desde la siguiente URL <https://www.bmc.com/partners/solution-providers.html>.
- El proveedor deberá contar con el aval por parte del fabricante de los productos BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Por lo anterior, el proveedor deberá presentar el documento que lo acredite como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- El proveedor deberá contar con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para lo cual deberá presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los Términos y Condiciones correspondientes.
- No aplica la exigencia de normas oficiales mexicanas, normas internacionales o, en su caso, normas de referencia o especificaciones, cuyo cumplimiento se exija a los licitantes conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y los artículos 31 y 32 del RLAASSP, con las que deban demostrar que los servicios cumplen los estándares de calidad o unidades de medida específicas.

25. Soporte a fallas

El proveedor deberá atender durante la vigencia de los servicios, cualquier incidente que se presente sobre el servicio solicitado. Lo anterior, conforme a lo establecido en el Numeral 4 del Anexo Técnico y en el presente documento.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

26. Modalidad de la contratación:

o Tipo de contrato.

Conforme al Artículo 47 de la LAASSP, se celebrará un contrato abierto para el Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2022, conforme al presupuesto autorizado.

Se cuenta con un presupuesto como compromiso de pago por el **“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales”**, para el ejercicio 2022, por un importe mínimo de \$7,742,963.96 (Siete Millones Setecientos Cuarenta y Dos Mil Novecientos Sesenta y Tres Pesos 96/100 M.N.) y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de \$19,357,409.90 (Diecinueve Millones Trescientos Cincuenta y Siete Mil Cuatrocientos Nueve Pesos 90/100 M.N.), incluyendo I.V.A; los precios ofertados por el proveedor serán fijos durante la vigencia del contrato.

o Tipo de abastecimiento.

Se requiere una sola fuente de abastecimiento, por lo que el contrato será adjudicado a un licitante. Asimismo, la adjudicación del presente procedimiento de contratación se llevará a cabo mediante partida Única.

27. Confidencialidad

El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad a los **10 días hábiles siguiente de la notificación del fallo**, firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará para el **“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales”**, para el ejercicio 2022.

La carta bajo protesta de decir verdad deberá ir firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por el Instituto, y deberá ser entregada a los diez días hábiles posteriores al inicio del servicio.

Asimismo, en dicha carta el proveedor deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha del fallo y aquella que desarrolle derivado del presente proyecto será propiedad intelectual y exclusiva del Instituto y no podrá ser utilizada por el Proveedor para otros fines. De manera enunciativa más no limitativa, la información sujeta al acuerdo de confidencialidad será: la base de conocimiento de los servicios que se encuentran operando en la MST, así como la información y configuración que se encuentra en las herramientas Remedy IT Service Management Suite y ProactiveNet Performance

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición
de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y
Logística



2022 *Ricardo Flores*
Año de *Magón*
PRESidencia DE LA REPUBLICA MEXICANA

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E98-2022

Management Suite y aplicaciones de ambas herramientas que sean propiedad del Instituto, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo.

28. Propiedad intelectual

El Proveedor se obliga durante la vigencia del Contrato a liberar al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional, para lo cual deberá entregar dentro de los **10 días a partir del inicio del servicio**, carta firmada por el representante legal de la empresa.




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

Contrato Número
019E09822-001

ANEXO 2 (DOS)

“PROPUESTA TÉCNICA, PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE FALLO”

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL


ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

4.3 Propuesta Técnica

Este documento tiene como objetivo proporcionar la descripción amplia y detallada del "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022", en cumplimiento a las especificaciones requeridas en el Anexo 1. Anexo Técnico, y en el Anexo 2. Términos y Condiciones.

A continuación, se relaciona los productos que se tienen instalados en la herramienta y requieren soporte técnico y en caso necesario, el derecho de uso para actualizaciones a los productos, a partir del día hábil siguiente de la notificación de Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022.

Productos	Cantidad
Remedy IT Service Management Suite	1
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	6
BMC Asset Management - User License Add-on	1
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2
BMC Change Management - Floating User License Add-on	30
BMC Change Management - User License Add-on	1
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	110
BMC Service Desk - User License Add-on	15
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	10
MyIT Digital Workplace	25

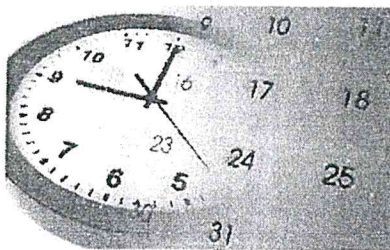
Horario de servicio

Soporte Técnico

Incidencias con severidad 1. Crítica → 7 x 24 horas
 Incidencias con severidad 2. Significativa → 7 x 24 horas
 Incidencias con severidad 3. Moderada → Lunes a viernes 9 horas a 20 horas
 Incidencias con severidad 4. Baja → Lunes a viernes 9 horas a 20 horas

Servicios Profesionales

Lunes a viernes de 9 horas a 20 horas



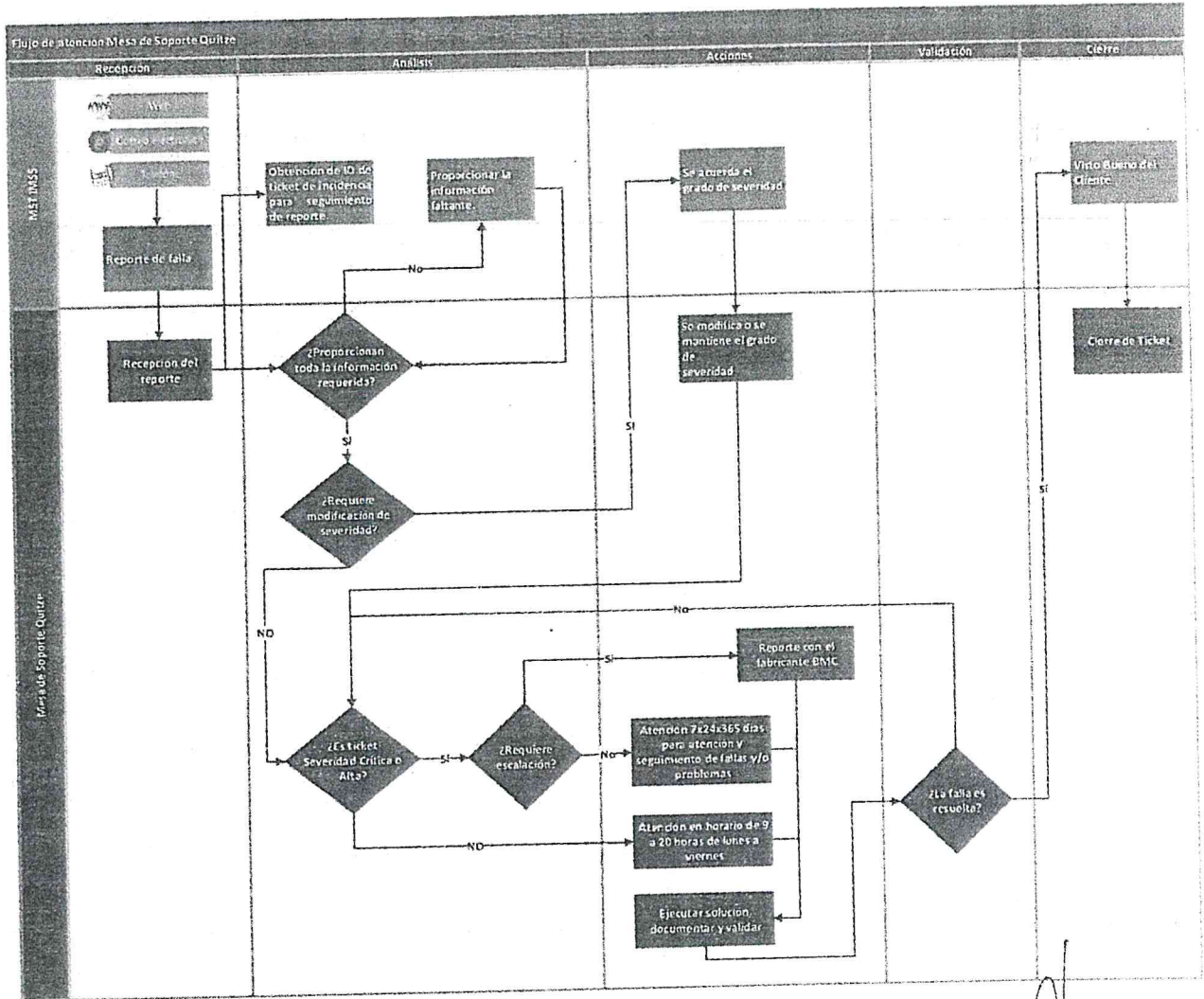
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

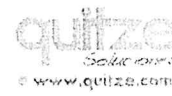


Como parte de los servicios a otorgar por Quitze en el cumplimiento del servicio solicitado por el Instituto, a continuación, se muestran los flujos de atención para:

a) Servicio de soporte técnico



Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



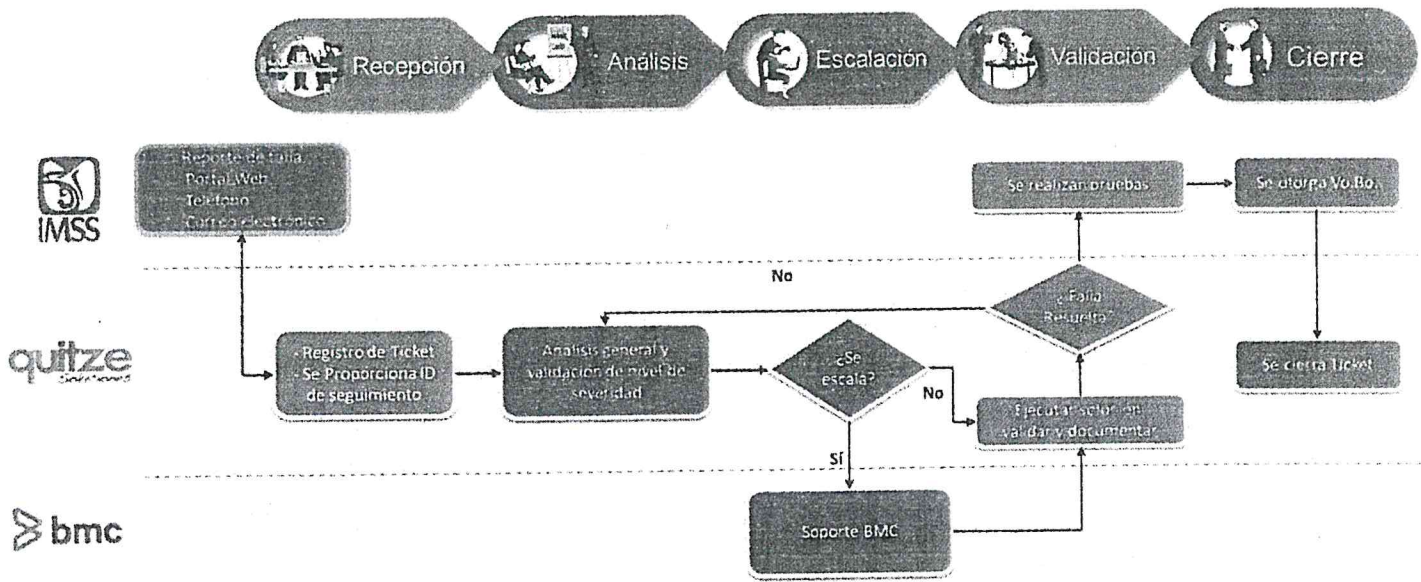
4. Requerimientos Técnicos

Quitze proporcionará el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico incluye el derecho de uso para actualizaciones para todos los productos de la base instalada de la herramienta Institucional, para atender las necesidades del Instituto, así como, brindar los servicios profesionales, durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes:

a. Funcionales

i. Soporte Técnico (mantenimiento)

El Soporte Técnico (mantenimiento) permitirá prevenir, resolver fallas o problemas en los productos con el proveedor BMC, se otorgará a todos los productos durante la vigencia del servicio, para los ambientes con que cuenta el Instituto (QA, Producción, etc.) donde se encuentren instalados, serán registrados y detallados mediante un Caso de Soporte de acuerdo al siguiente procedimiento:



- Las fallas o Problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico.
- Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año).
 - Las fallas o problemas detectados, se reportarán principalmente a través de la página web pública <http://soporte.quitze.com.mx/arsys>, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos
 - Correo Electrónico - soporteimss@quitze.com
 - Número: 800 82 17 113

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente:
- Tipo de falla
 - Ambiente y Módulo en el que se presentó la falla
 - Evidencia que el Instituto considere necesaria.
 - Severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja)

El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:

- EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;
- Vía Web: Quitze cuenta con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados a Quitze.



<http://soporte.quitze.com.mx/arsys>

- Vía Correo electrónico: Quitze proporcionará un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.



soporteimss@quitze.com

- Vía telefónica: Mediante un número 800, EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.



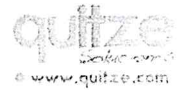
800 82 17 113

La severidad (criticidad de la falla) será considerando lo siguiente:

Crítico - Cuando la operación de la MST es interrumpida, impactando directamente a los usuarios finales ya sea porque la herramienta no se encuentra operando o por la detección de comportamientos desconocidos que pongan en riesgo la integridad de los datos o la indisponibilidad de algunos de los módulos de ARS Remedy ITSM.

En el caso de los reportes que sean registrados con nivel de severidad Crítico, posterior a una hora de haber sido levantado el reporte, el Instituto podrá convocar a una reunión o conferencia con las partes involucradas incluyendo al Coordinador de Soporte, a efecto de proporcionar el estatus y seguimiento puntual al reporte.

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Significativo - Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal y no existe una solución alterna (workaround) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.

Moderado - Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal, pero existe una solución alterna (workaround) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.

Sin impacto - Cuando el problema que se presenta en la(s) herramienta(s) refiere a mejoras o funcionalidades que no corresponden con lo especificado en la documentación de la herramienta.

Consideraciones:

En caso que el Instituto lo considere necesario, podrá solicitar una videoconferencia o conferencia hasta la solución del caso **Crítico**, para realizar el análisis del mismo en donde deben de estar el personal técnico asignado al caso de soporte y personal del Instituto.

Posterior a la estabilización de la herramienta, la Mesa de Servicios Tecnológicos realizará el monitoreo a la herramienta y comunicará en su caso los problemas presentados.

Para cada caso de soporte, Quitze en conjunto con personal designado de la MST deberá coadyuvar a elaborar la documentación en los formatos oficiales definidos por el Instituto, dependiendo del tipo de solicitud de cambio que se requiera llevar a cabo en el ambiente productivo, conforme se menciona a continuación:

Tipo de Cambio	Descripción	Documentación solicitada
Estándar	Son aquellos cambios, cuya naturaleza es repetitiva y se presentan de manera frecuente, por ello se debe contar con un Procedimiento de cambio cuyos protocolos estén previamente definidos y autorizados. Estos protocolos de cambio estándar deben ser cuidadosamente elaborados, pero una vez definidos permiten una gestión más rápida y eficiente de cambios menores o de bajo impacto en la DIT.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Trabajo Script de ejecución Documento de Evidencias de ejecución del cambio
Emergente	Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la Institución, debe encontrar una respuesta inmediata y deben ser atendidos por el GTACE	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Trabajo Solicitud de cambio Documento de Evidencias de ejecución del cambio
Normal	Todos aquellos que provengan de proyectos y/o que estén gestionados por la transición del servicio y que pueden, en consecuencia, ser evaluados por las sesiones GTAC, Sus impactos o comportamientos no son predecibles en su totalidad al ser "nuevos" para la DIT.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Cambio Plan de trabajo Documento de Evidencias de ejecución del cambio

Quitze registrará en su herramienta el caso y contestará a través de correo electrónico a la MST o al personal designado por el Administrador del contrato de acuerdo a los tiempos de atención estipulados en los términos y condiciones con la siguiente información:

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



- a) Numero de incidente con el que se dará seguimiento al caso.
- b) En caso de que Quitze requiera información adicional por parte del Instituto, para realizar un análisis más a fondo, Quitze especificará la ubicación de las bitácoras o logs requeridos, puntualmente, los pasos a ejecutar indicando nombre de los archivos, pantallas, etc.
- c) Documentar detalladamente las actividades realizadas en el día, las cuales estarán registradas en la página web pública asignada para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos.

Quitze proporcionará el Soporte Técnico para productos BMC durante la vigencia del servicio, de acuerdo a la criticidad, tiempos de atención y resolución de problemas considerando los niveles de servicio, establecidos en el numeral 18 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del apartado de Términos y Condiciones.

El soporte técnico (mantenimiento) se otorgará a todos los productos BMC que solicite el Instituto (de los cuales cuenta con el Derecho de Uso a perpetuidad), durante la vigencia del servicio, para los ambientes QA y Producción en los centros de datos con los que cuenta el Instituto.

- El personal asignado para proporcionar los servicios de Soporte Técnico será el encargado de coordinar y coadyuvar con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos designada para elaborar la memoria técnica correspondiente, así como, llevar a cabo, las configuraciones, adecuaciones, errores, instalación de parches, actualizaciones (por nombrar algunas) que se requieran para solventar las fallas o problemas reportados en sitio y/o remotamente, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año, deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán, las cuales deberán ser documentadas en el portal donde se encuentra registrado el reporte y se incluirán en el informe al Administrador del Contrato, independientemente de la severidad que se reporten, esto sin que genere un costo adicional para el Instituto. Todos los trabajos estarán supervisados por personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, **Quitze incluye en su propuesta técnico-económica el Nombre, Currículum Vitae y constancias que acreditan los conocimientos/Certificaciones del personal asignado para dar el Soporte Técnico.**
- Quitze asigna un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico, para el seguimiento de los casos de soporte abiertos, a fin de coordinar las actividades con apoyo del personal del Instituto, proporcionar estatus del caso de soporte, especificar las acciones realizadas, así como escalaciones en caso de ser necesario. - Este Coordinador estará en contacto con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán para casos Severidad 1 críticos, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año; lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto. **Quitze incluye en su propuesta técnico-económica el Nombre, Currículum Vitae y presenta las constancias que acreditan los conocimientos/Certificaciones del Ingeniero Coordinador de Soporte asignado.**
- El Coordinador de soporte, en caso de que el Instituto lo considere necesario, estará asignado en sitio para casos de severidad crítica, en enlace con el equipo de Soporte Técnico para coordinar las acciones necesarias hasta solventar la falla o problema reportado, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



impacto estando en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán.

- Quitze asignará personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, manteniendo comunicación con el Coordinador de Soporte, para casos de severidad crítica y/o alta, indicando el plazo para su escalación hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad moderada o sin impacto, previo acuerdo con el Administrador del Contrato, considerando el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico.
- La severidad de los eventos reportados será asignada por el personal del Instituto, con base en la definición de severidad del apartado 4, una vez que Quitze realice un análisis de la problemática reportada, Quitze podrá proponer modificar la criticidad, lo anterior de mutuo acuerdo con el Instituto, este análisis no debe llevar más del tiempo de atención establecido en el documento de Términos y Condiciones.
- A efecto de lo anterior, Quitze entregará la matriz de escalación, e incluirá personal técnico del fabricante, conforme a lo descrito en el numeral 19 y 20 del documento Términos y Condiciones correspondiente, para la atención y solución de reportes relacionados con fallas y/o defectos.
- La matriz de escalamiento cuenta con el personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas; el personal del primer nivel, cuando el Administrador del Contrato lo solicite, deberá estar en sitio, para casos de severidad crítica hasta solventar la falla o problema; el personal asignado de segundo, tercer nivel y cuarto nivel deberá estar en contacto con personal en sitio para cualquier escalamiento, hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto; previo acuerdo con el personal designado por el Administrador del Contrato.
- La matriz considera el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico.

Quitze S.A. de C.V. establece la siguiente matriz que detalla los niveles de escalamiento para la atención y solución de casos de soporte del Instituto, para el procedimiento de Licitación Pública Nacional No. LA-050GYR019-E98-2022 identificando nombres de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico:

Matriz de Escalacion			
Nivel de Atención	Nombre	Puesto / Rol	Contacto
Nivel 1	[REDACTED]	[REDACTED]	Correo: [REDACTED] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [REDACTED]
Nivel 2			Correo: [REDACTED] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [REDACTED]
Nivel 3			Correo: [REDACTED] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [REDACTED]
Nivel 4			Correo: [REDACTED] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [REDACTED]

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

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Una vez realizado el análisis, Quitze presentará al Administrador del Contrato, un plan de trabajo con las actividades a ejecutar, así como el informe correspondiente que incluirá al menos la siguiente información:

- 1) Descripción breve del problema.
- 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
- 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
- 4) Hipótesis
- 5) Plan de acción
- 6) Descripción de la solución y actividades a realizar, donde especifique si el problema se soluciona con:
 - a) Actualización del producto
 - b) Liberación de un fix
 - c) Un ajuste conforme a mejores prácticas o ajustes recomendados por el fabricante.

Quitze se obliga a proporcionar el registro de la bitácora de trabajo con las acciones realizadas para solventar el caso en formato de hoja de cálculo.

- Quitze se obliga a proporcionar al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte es el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para validar en la infraestructura y la correcta implementación bajo mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.
- Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización (Update) de alguno de los productos BMC, ésta tendrá que ser autorizada previamente por el Administrador del Contrato y Quitze deberá proporcionar un plan de trabajo, así como el procedimiento a seguir para ejecutar las actividades de actualización e instalación de parches, indicando al menos: prerequisites, personal involucrado, riesgos e impacto y tiempo estimado tanto para el ambiente de QA, como de producción. Estas actividades (Updates e instalación de parches) serán realizadas por personal experto de Quitze y supervisadas por el Coordinador de soporte.
- Quitze cumplirá con los tiempos de atención y solución, establecidos en el numeral 19 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del documento de Términos y Condiciones.
- En caso de que alguno de los productos BMC necesiten actualizarse por problemas de desempeño, fallas en el software o errores de programación, vulnerabilidades, así como casos de soporte, entre otros, se registrará un control de cambios.
- Quitze se obliga a documentar la solicitud de cambio, para que pueda ser sometido a autorización.
- Quitze documentará el caso en su herramienta, para que el Instituto pueda consultar o generar cuando le sea necesario y conveniente un reporte de los casos de soporte, este reporte, debe ser configurable y se podrá exportar a un archivo en Excel y/o en formato pdf, el cual mostrará al menos la siguiente información:

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Número de caso.
- Fecha y hora de registro
- Fecha y hora de Atención
- Fecha y hora de resolución.
- Resumen y actividades realizadas para solventar el caso, incluyendo al menos:
 1. Descripción breve del problema.
 2. Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
 3. De ser posible la Hipótesis del problema
 4. Causa raíz del problema
 5. Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:
 - Con la actualización del producto
 - La liberación de un fix
 - Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas.
- Quitze se obliga a proporcionar al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte es el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos objeto de esta contratación, el Arquitecto de Soporte validará con apoyo del equipo que el Administrador del contrato asigne la infraestructura y la correcta implementación bajo las mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.

Este servicio de Soporte técnico incluye el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones considera: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (Updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática, estos parches y/o actualizaciones se instalarán, a través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, Quitze deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

Quitze proporcionará además lo siguiente:

- Carta en papel membretado y firmada por el representante legal del fabricante, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, se entregará máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
 - La carta especifica que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y estará firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional.

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Página web pública para descarga de productos, parches y actualizaciones disponibles (updates) de los productos BMC para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- Página web para descarga de documentación referente a las licencias o productos BMC, bajo un esquema de 7 x 24 x 365.

El Soporte Técnico se otorgará sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente, así como en caso necesario para el derecho de uso para actualizaciones durante la vigencia del contrato.

A continuación, se relaciona los productos que se tienen instalados en la herramienta y requieren soporte técnico y en caso necesario, el derecho de uso para actualizaciones a los productos, a partir del día hábil siguiente de la notificación de Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022.

Productos a renovar	Cantidad	Descripción
Remedy IT Service Management Suite	1	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Service Desk - gestión de incidentes y problemas • Change management - gestión de cambios y liberaciones • Asset and configuration management - gestión de activos de configuraciones • Service level management - gestión de niveles de servicio • Knowledge management - gestión de conocimiento • Atrium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	6	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	Permite el acceso al módulo de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - Floating User License Add-on	30	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nominado.
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245	Permite el acceso a los usuarios finales al Portal de Auto-Servicio para la solicitud de requerimientos, apertura de incidentes, promoción de cambios, consulta de base de conocimientos, monitoreo de acuerdos de niveles de servicio. Este licenciamiento está conformado por paquetes de 50 licencias de usuarios.
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	110	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	15	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	10	Otorga la licencia de uso para un coordinador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remedy. Permite, además una licencia de uso para la herramienta de desarrollo y workflow de BMC para la creación de una aplicación personalizada y especializada.
MyIT Digital Workplace	25	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

ii. Servicios Profesionales bajo demanda

Los Servicios Profesionales se medirán en Unidades de Soporte Especializado (USE) y corresponde a los trabajos realizados por los especialistas autorizados por el proveedor BMC, las cuales se podrán solicitar en un esquema bajo demanda de acuerdo a las necesidades del Instituto.

Las Unidades de Soporte Especializado (USE) son las horas que pueden ser utilizadas para la implementación, personalización, configuraciones, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de BMC. Por ejemplo: Integración de mesas de ayuda con externos, migración a una nueva plataforma tecnológica, configuración de servicios, documentación de procesos, configuración de nuevas funcionalidades / personalizaciones de los productos y/o de la herramienta, etc; Estos trabajos deberán estar alineados a los estándares del fabricante por lo que el fabricante de la herramienta deberá validar cada trabajo realizado.

Quitze asignará un Arquitecto certificado en los productos con los que cuenta el Instituto, en sitio para realizar las validaciones de arquitectura, propuesta de solución, durante las pruebas que se realicen en los distintos ambientes de la herramienta (desarrollo, QA y/o Producción) para emitir las recomendaciones y su visto bueno sobre las soluciones, funcionalidades, personalizaciones o configuraciones nuevas; la asignación del arquitecto podrá ser solicitado de acuerdo al plan de trabajo. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

Quitze incluye el Nombre, Currículum Vitae y presenta las constancias que acreditan los conocimientos/Certificaciones del arquitecto asignado.

El proceso para devengar los Servicios Profesionales será mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, conforme a dichos requerimientos, Quitze desarrollará una propuesta de solución la cual tendrá la siguiente información:

- **Objetivo.** Se refiere a qué se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.
- **Alcance.** Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto y las actividades que se incluyan como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica, documentos de diseño, minutas, formatos o normatividad vigente, planes de trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y Quitze).
- **Tiempo de desarrollo del proyecto.** Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá la duración que sea acordada entre Quitze y personal designado para ello.
- **Total de unidades.** Se refiere a la cantidad de USE requeridas para el proyecto, el cual es propuesto por Quitze y aprobado por el área responsable de la solicitud y el Administrador del Contrato, y se representan en unidades de soporte especializado (USE).
- Quitze, presentará el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato, con en el cual se está basando para determinar el número de USES que está proyectando; los métodos de estimación pueden ser: cosmic, juicio de experto a tres puntos, descomposición, entre otros. El método de estimación no se podrá cambiar durante la vigencia del contrato, Quitze deberá hacer una presentación del método seleccionado para entendimiento del Administrador del contrato, mismo que debe aprobar esta

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

presentación. Quitze deberá explicar cómo se aplica el método al menos para lo siguiente, se enuncia de forma informativa mas no limitativa:

- Actualización/Configuración de servicios en la MST.
 - Prioridad Alta, Media y Baja
 - Actualización/Configuración de flujos
 - Actualización/Configuración de Grupos de soporte
 - Actualización/Configuración de plantillas donde se genera el tipo de falla, plantillas del proceso, del servicio (AOTs, PDTs, y SRDs, por sus siglas en inglés).
 - Actualización/Configuración de plantillas de cambios
 - Actualización/Configuración de grupos de derechos
 - Actualización/Configuración de Niveles de Servicios
 - Actualización/Configuración de escalaciones
 - Actualización/Configuración de Flujos de Padres e hijos
- Configuración de Nuevas Funcionalidades/personalizaciones (Desarrollos)
 - Impacto Alto, Medio y Bajo
 - Construcción de Filtros, formularios, escalaciones, etc.
- Actualización/Configuración de Integraciones con mesas de ayuda de terceros
 - Prioridad Alta Media y Baja

Con base en esta propuesta de solución, el Administrador del Contrato aprobará el uso de Unidades de Soporte Especializado, previa firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work por sus siglas en inglés) por el responsable del servicio solicitado; de acuerdo al método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato. Con la solicitud del Administrador del Contrato, Quitze iniciará la ejecución de las actividades correspondientes de acuerdo al plan de trabajo presentado en la propuesta de solución. Los servicios serán ejecutados en las instalaciones donde designe el Administrador del Contrato en la Ciudad de México.

Previo al inicio de las actividades de los servicios solicitados, Quitze entregará una "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work), donde se establecerá el alcance, el plan de trabajo y entregables que el Administrador del Contrato considere, de acuerdo a lo estipulado en el documento de Términos y Condiciones.

Si los entregables del SOW se solicitan mediante etapas o fases, Quitze no podrá iniciar la siguiente etapa hasta que sea firmada por el responsable del servicio, toda la documentación que cierre la etapa anterior.

Posterior a la firma del SOW, Quitze presentará el plan de trabajo detallado de las actividades a realizar a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes.

Al finalizar las actividades establecidas en la Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work), Quitze entregará al Administrador del Contrato en las instalaciones donde se designe y al responsable de la solicitud (servicio), una memoria técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser además: Documento de análisis y diseño, minutas, formatos, Planes de Trabajo, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con Quitze y deberá ser autorizada por el primero.

Así mismo, al finalizar los Servicios Profesionales y en caso de que los entregables hayan sido realizados a entera satisfacción del Administrador del Contrato, Quitze en conjunto con el Administrador del Contrato y el responsable de la solicitud (servicio), elaborará un documento de

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



aceptación (Acta de entrega-recepción) que avale la entrega de Quitze al Administrador del Contrato de los entregables establecidos. Dichos documentos deberán ser aprobados y firmados por el responsable de la solicitud (servicio), el Administrador del Contrato y el representante legal de la empresa o en su caso. Este documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) deberá realizarse en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.

El Acta entrega-recepción se deberá elaborar a la entrega del componente descrito en el presente numeral, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de acuerdo a las "Ordenes de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work) entregadas o por fases del proyecto.

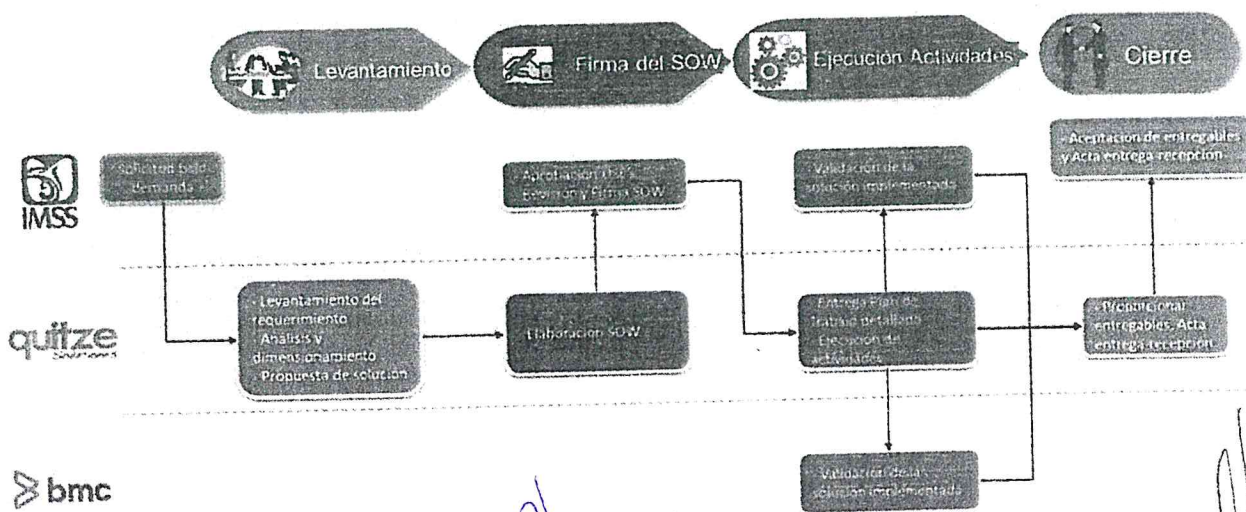
El Acta de entrega-recepción deberá contener las Unidades de Soporte Especializado (USE), utilizadas conforme a los entregables descritos en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work por sus siglas en inglés). Quitze entregará, toda la documentación solicitada en el presente Anexo Técnico en los formatos provistos por el Administrador del Contrato.

Los Servicios Profesionales serán solicitados de acuerdo a las necesidades del Instituto (bajo demanda).

En caso de el Instituto lo requiera, el Administrador del Contrato podrá solicitar la asignación de un administrador de proyecto, que deberá dar seguimiento a las actividades definidas en el plan de trabajo detallado, al Administrador del Contrato y al responsable del servicio, el estado y avance del proyecto. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

En todos los casos, los trabajos se realizarán inicialmente en el ambiente de desarrollo o QA y/o centro de datos que indique el administrador del contrato, incluyendo todas las pruebas necesarias previo a la liberación en el ambiente productivo; en el plan de trabajo detallado Quitze incluirá el procedimiento de roll back en caso de aplicar, las actividades deberán ser verificables en cualquier momento. Quitze entregará por escrito la garantía de los trabajos realizados como parte de los Servicios profesionales, mismos que deberán realizarse y ser liberados conforme a los estándares y mejores prácticas en lo que a la materia corresponda, así como indicar que se llevaron a cabo las pruebas y validaciones necesarias para garantizar que los trabajos no tendrán impacto en el ambiente productivo.

Proceso de atención para Servicios Profesionales



Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Matriz de escalación para Servicios Profesionales

Nivel de Escalación	Nombre	Rol	Contacto
Nivel 1	[REDACTED]	[REDACTED]	Correo: [REDACTED] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [REDACTED]
			Correo: [REDACTED] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [REDACTED]
Nivel 2	[REDACTED]	[REDACTED]	Correo: [REDACTED] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [REDACTED]
Nivel 3	[REDACTED]	[REDACTED]	Correo: [REDACTED] Teléfono: 55 52 41 26 60 Celular: [REDACTED]

b. No funcionales

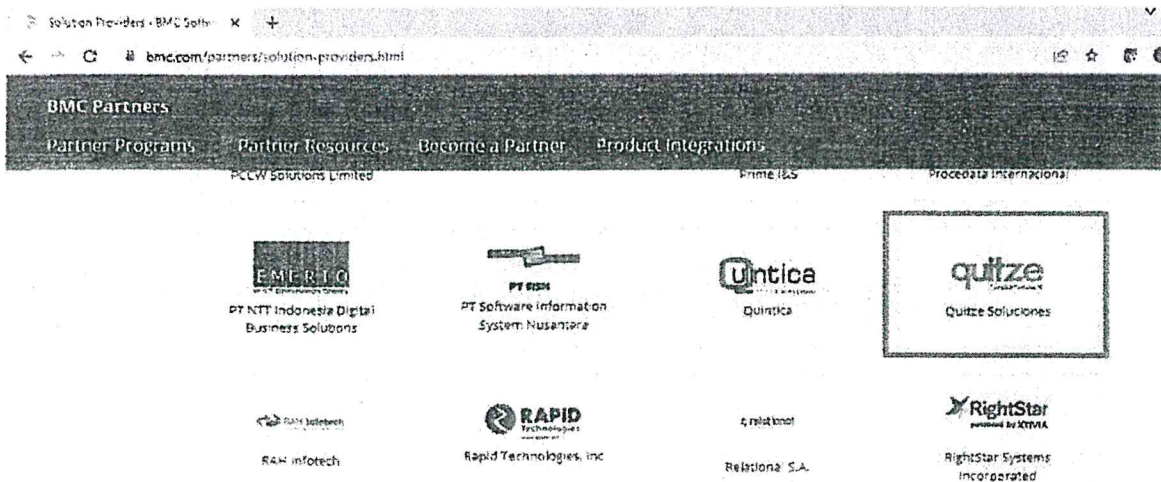
Se determinan en el documento de Términos y Condiciones.

5. Especificaciones Técnicas

Se describen en el numeral 4 Requerimientos Técnicos.

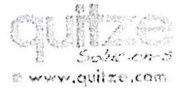
6. Perfil de Quitze

- Las instalaciones de Quitze están en México, Quitze es un socio (partner) de la empresa BMC Software, y aparece en la URL <https://www.bmc.com/partners/solution-providers.html>.



- Quitze cuenta con el aval por parte del Fabricante BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



- técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Por lo anterior, Quitze presentará el documento que lo acredite como Proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
 - Quitze presenta el documento que lo acredita como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.

7. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

- Quitze cuenta con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, y presentará las constancias que acreditan los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los términos y condiciones correspondientes.
- No aplica la exigencia de normas oficiales mexicanas, normas internacionales o, en su caso, normas de referencia o especificaciones, cuyo cumplimiento se exija a los licitantes conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y los artículos 31 y 32 del RLAASSP, con las que deban demostrar que los servicios cumplen los estándares de calidad o unidades de medida específicas.

8. Folletos y Manuales:

Quitze integrará a su propuesta en formato electrónico los folletos y/o manuales de instalación y configuración de los productos que el Instituto tiene operando en su base instalada.

Quitze entregará la documentación correspondiente a la descripción, características y uso de cada producto indicado en el numeral 4 del presente documento, así como a la correcta asignación de permisos/licencias.

9. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar

No Aplica

10. Condiciones técnicas de Aceptación de Entregable

Se determinan en el apartado de Términos y Condiciones

11. Cronograma de actividades

A continuación, se muestra el cronograma de actividades para solicitud por componente:

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Soporte Técnico	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)					
Servicios Profesionales	Análisis y definición de necesidades	Análisis, definición y diseño de soluciones	Construcción de soluciones	Construcción y validación de soluciones	Validación y despliegue de soluciones	Despliegue y monitoreo de soluciones

12. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Se determinan en el numeral 20 del documento de Términos y Condiciones

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



13. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica

No Aplica


14. Restricciones e interfaces con otros elementos

No Aplica

15. Pruebas

No se requieren pruebas

ATENTAMENTE:



Luis Adolfo González Rodríguez.
Representante Legal.

SIN TEXTO

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E98-2022
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Anexo 9 Propuesta Económica

Ciudad de México, a 30 de junio del 2022.

Quitze integra su propuesta económica basado en los siguientes componentes:

a. Soporte Técnico a los productos:

Soporte Técnico (mantenimiento)				
Nombre del producto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Costo Total
Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC	1	Servicio	\$12,368,687.59	\$12,368,687.59
Subtotal				\$12,368,687.59
IVA				\$ 1,978,990.01
Total				\$14,347,677.60

b. Servicios Profesionales Bajo Demanda:

Servicios Profesionales Costo unitario por USE	
\$2,100.00	\$2,100.00
IVA	\$336.00
Total	\$2,436.00

Los Servicios Profesionales se medirán en Unidades de Soporte Especializado (USE) y corresponde a trabajos realizados por especialistas, dichas unidades se podrán solicitar en un esquema bajo demanda de acuerdo a las necesidades del Instituto, teniendo una cantidad estimada de 1000 USES.

IMPORTE CON LETRA SIN IVA

a) Soporte Técnico a los productos:

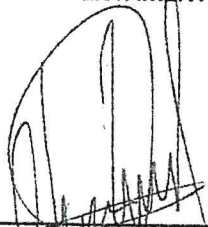
Doce millones trescientos sesenta y ocho mil seiscientos ochenta y siete pesos 59/100 sin IVA (\$12,368,687.59 M/N).

b) Servicios Profesionales Bajo Demanda:

Dos mil cien pesos 00/100 sin IVA (\$2,100.00 M/N)

- o Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato
- o Se consideran dos decimales, no redondeo y sin fórmulas.

ATENTAMENTE:



 Luis Adolfo González Rodríguez.
 Representante Legal.

SIN TEXTO

ACTA CORRESPONDIENTE A LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE FALLO DE LA:

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO LA-050CYR019-E98-2022

OBJETO DE LA LICITACIÓN: "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES, PARA EL EJERCICIO 2022".

En la Ciudad de México, siendo las **11:00 horas** del día **27 de julio del 2022**, en la Sala de Juntas de la Unidad de Adquisiciones, ubicada en la calle de Durango Numero 291, PH, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C. P. 06700, Ciudad de México, se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, con objeto de llevar a cabo el **Acto de Fallo** del procedimiento de la licitación indicada al rubro, de conformidad con los artículos 36, 36 Bis fracción I y 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley o la LAASSP), 51 de su Reglamento (en adelante, el Reglamento o el RLAASP), el numeral 4.2.2.1.20 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, el Manual o MAAGMAASSP).-----

El acto es presidido por la Mtra. Elia Sandra Varas Galeana, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, dependiente de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el numeral 5.3.8, inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (en adelante POBALINES) del Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante, el IMSS o el Instituto), en correlación con el numeral 7.1.3.1.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, servidora pública facultada para presidir el presente evento. -----

Se hace constar que se encuentra presente el representante del Órgano Interno de Control en el Instituto, cuyo nombre y firma aparece al final de la presente Acta. -----

De conformidad con el artículo 26 penúltimo párrafo de la LAASSP se hace constar que no asistieron a este acto representantes de las empresas, ni observadores.-----

La Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, quien preside esta Acto, hace del conocimiento a los presentes que, con fecha 18 de julio de 2022 la Unidad de Política de Contrataciones Públicas de la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (en adelante SHCP), emitió un **COMUNICADO DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SISTEMA COMPRANET**, a través del cual informó que derivado del monitoreo de la plataforma que soporta el Sistema CompraNet, detectó fallas técnicas a partir de las 16:00 horas del día 15 de julio de 2022, limitando con ello su operación, pronunciando un DICTAMEN TÉCNICO Y SUSPENSIÓN TEMPORAL a efecto de dejar constancia y confirmar que por causas ajenas a la SHCP, se presentó la baja del Sistema CompraNet, provocando inoperatividad por parte de los usuarios afectando el desarrollo de los procedimientos regulados por la LAASSP.-----

La SHCP invocó el principio jurídico "*a lo imposible nadie está obligado*", en términos de lo dispuesto por el artículo 1943 del Código Civil Federal, ordenamiento de carácter supletorio de la LAASSP, así como con fundamento en los numerales 1 y 30 del "*Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet*", declarando la **SUSPENSIÓN TEMPORAL del Sistema CompraNet**, para todos los actos de los procedimientos de contratación que se deban desarrollar mediante la plataforma, así como para la carga de información, hasta en tanto se restablecieran las condiciones para su

ACTA CORRESPONDIENTE A LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE FALLO DE LA:

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO LA-050GYR019-E98-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA
LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES, PARA EL EJERCICIO 2022".

PPE = Puntuación asignados a la Propuesta Económica. -----

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

La puntuación total obtenida por el licitante se indica a continuación: -----

No.	Licitante	Puntuación Técnica (TPT)	Puntuación Económica (PPE)	Puntuación Total (PTJ)
1.-	QUITZE, S.A. DE C.V.	56.4	40.00	96.4

4. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES RESULTARON NO SOLVENTES:

Para cumplir con lo previsto en la fracción I del artículo 37 de la Ley, se incluye un cuadro resumen de los licitantes cuyas proposiciones resultaron no solventes: -----

No.	Licitantes
1.-	AIS SISTEMAS AVANZADOS DE INFORMACIÓN, S.A. DE C.V.
2.-	QUADRAX, S.A. DE C.V.

5. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES RESULTARON SOLVENTES: -----

Para cumplir con lo previsto en la fracción II del artículo 37 de la Ley, se incluye un cuadro resumen de los licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes: -----

No.	Licitantes
1.-	QUITZE, S.A. DE C.V.

6. FALLO: -----

Con sustento en la evaluación que antecede y que es el fundamento y soporte de esta decisión, quien preside, emite el **Fallo** de la licitación **Número LA-050GYR019-E98-2022**, en los siguientes términos: -----

Se **ADJUDICA** el contrato para el "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022", al siguiente licitante: -----

LICITANTE: QUITZE, S.A. DE C.V. -----

a. Soporte Técnico a los productos: -----

ACTA CORRESPONDIENTE A LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE FALLO DE LA:

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-050GYR019-E98-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES, PARA EL EJERCICIO 2022".

Nombre del producto	Cantidad	Unidad de medida	Soporte Técnico	
			(mantenimiento)	
			Costo unitario	Costo Total
Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC	1	Servicio	\$12,368,687.59	\$12,368,687.59
			Subtotal	\$12,368,687.59
			IVA	\$1,978,990.01
			Total	\$14,347,677.60

b. Servicios Profesionales Bajo Demanda:

Servicios Profesionales	
Costo unitario por USE	
\$2,100.00	\$2,100.00
IVA	\$336.00
Total	\$2,436.00

Para el "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022" se tomarán los precios unitarios que ofertó el licitante QUITZE, S.A. DE CV., considerando para la adjudicación el siguiente presupuesto: -----

Presupuesto	Montos incluyendo IVA	
Mínimo	\$7,742,963.96	Siete millones setecientos cuarenta y dos mil novecientos sesenta y tres pesos 96/100 M.N.
Máximo	\$19,357,409.90	Diecinueve millones trecientos cincuenta y siete mil cuatrocientos nueve pesos 90/100 M.N.

Lo anterior, por las razones expuestas en este Fallo y en la evaluación que es sustento de la decisión, cuya proposición resultó solvente, ya que cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la Convocatoria a la Licitación, y además, al haber ofrecido el precio más bajo, por lo que garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas. -----

La vigencia del contrato y prestación del servicio deberá ser a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022, en los términos de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley y 84 de su Reglamento. -----

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 46 de la Ley y en el numeral 3 de la Convocatoria y demás correlativos, el licitante adjudicado deberá entregar a partir del día hábil siguiente a la notificación del Fallo en la División de Contratos, ubicada en el piso 10 del inmueble de Calle Durango Número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en un horario de las 09:00 a las 18:00 horas, en copia simple y original o copia certificada para cotejo, los siguientes documentos: ---

ACTA CORRESPONDIENTE A LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE FALLO DE LA:

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO LA-050GYR019-E98-2022

OBJETO DE LA LICITACIÓN: "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES, PARA EL EJERCICIO 2022".

1. Acta constitutiva y sus modificaciones estatutarias, en donde acredite su existencia legal y personalidad jurídica; -----
2. Poder notarial del representante legal, en donde demuestre tener facultades para la firma del contrato; -----
3. Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial para votar ó cédula profesional), tratándose de personas físicas, y en el caso de personas morales, de la persona que firme la propuesta; -----
4. Cédula de Identificación Fiscal; -----
5. Comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a 3 meses; -----
6. En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa; -----
7. Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la Ley; -----
8. En atención al artículo 49, fracción IX de Ley General de Responsabilidades Administrativas vigente a partir del 19 de julio de 2017, deberá presentar por escrito y bajo protesta de decir verdad, una Manifestación de Ausencia de Conflicto de Interés; -----
9. Documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emita opinión del cumplimiento de las obligaciones fiscales en sentido positivo de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y la Resolución Miscelánea Fiscal vigente; -----
10. Para los efectos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación deberá presentar el documento vigente, expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social sobre la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo, de conformidad con el procedimiento establecido en la regla quinta del acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, reformado mediante ACUERDO ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, 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, y el ACDO.AS1.HCT.250220/64.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de "EL INSTITUTO" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2020; -----
11. Documento emitido por el INFONAVIT, en el que haga constar que no tiene adeudos con el organismo, en términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero

ACTA CORRESPONDIENTE A LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE FALLO DE LA:

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-050GYR019-E98-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES, PARA EL EJERCICIO 2022".

de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017. -----

Los documentos a que se refieren los últimos tres numerales, con antigüedad no mayor a 30 días naturales, debidamente firmadas al margen por su representante legal. -----

De conformidad con lo señalado por el artículo 37 fracción V, de la LAASSP se informa al licitante adjudicado que, a través de la persona que cuente con las facultades para este efecto, deberá presentarse a firmar el contrato dentro de los próximos 15 (quince) días naturales en la División de Contratos de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos de este Instituto. Lo anterior, atendiendo a lo establecido en el numeral 9 de los **CRITERIOS POR SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SISTEMA COMPRANET** que a la letra señala: "**9.- Los modelos de contratos y convenios aplicables en las materias de adquisiciones, arrendamientos, servicios del sector público, obra pública y servicios relacionados con las mismas, se podrán obtener y descargar de CompraNet, directamente en el MFIJ, para su elaboración y firma de manera presencial.**" -----

Por último, en cumplimiento al artículo 48 de la LAASSP, 84 de su Reglamento y las modificaciones establecidas en el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público", publicado en el DOF el 01 de junio de 2022, se le informa a la empresa adjudicada que deberá **entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los 10 (diez) días naturales** posteriores a la firma del mismo en la División de Contratos; por lo que, para que inicie las gestiones conducentes se proporcionan los siguientes datos: -----

Datos de la Garantía: -----

No. De Contrato	019E09822-001.
Objeto	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022".
Monto sin I.V.A	\$1,668,742.23
Vigencia	A partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022.
Tipo de Garantía	Divisible.

7. CIERRE DEL ACTA. -----

Una vez que se dio lectura al Fallo, se consultó a los asistentes si tenían algún comentario u observación, a lo que el representante del Órgano Interno de Control en el IMSS manifiesta: --

En uso de la palabra el representante del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, una vez que se dio lectura a la presente Acta, señaló que corresponde a las

ACTA CORRESPONDIENTE A LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE FALLO DE LA:

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO LA-050GYR019-E98-2022

OBJETO DE LA LICITACIÓN: "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES, PARA EL EJERCICIO 2022".

áreas requirente y técnica, en términos del artículo 37 de la LAASSP, 2 del Reglamento de la LAASSP y numeral 4.32 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, verificar que el servicio que se evaluó cumple con la Convocatoria y sus anexos; con las precisiones de la Junta de aclaraciones y si las proposiciones que se presentaron cumplen con lo anterior, así como la debida asignación de los puntos y que se cuente con el debido sustento en los desechamientos, que en su caso, se hayan determinado. Asimismo, señala que es responsabilidad del área contratante y/o técnica, la evaluación que se realizó para la emisión del presente Acto de Fallo de conformidad con el artículo 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en correlación con el numeral 4.2.2.1.16 y 4.2.2.1.17 del Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Asimismo, se informa que a partir de esta fecha se pone a disposición, copia de esta Acta en el tablero de avisos dispuesto en la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en Calle Durango Número 291, Piso 5, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, por un término no menor de 5 (cinco) días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y en su caso, obtener copia de la misma, lo anterior, en concordancia con el numeral 11- de los CRITERIOS GENERALES de los **CRITERIOS NORMATIVOS TU 02/2022 PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PRESENCIALES SIN PUBLICACIONES EN COMPRANET, DE APLICACIÓN TEMPORAL** emitidos por la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Oficialía Mayor de la SHCP de fecha 26 de julio de 2022.

Con relación al párrafo anterior, y en observancia al oficio número UNCP/700/TU/AD/332/2020 y OM/UPCP/079/2022, de fecha 19 de julio de 2022, mediante el cual se emiten los **CRITERIOS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SISTEMA COMPRANET** por parte de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas y la Unidad de Política de Contrataciones Públicas respectivamente, se informa que se estará a lo establecido en el numeral 10.- de dichos **CRITERIOS** que a la letra señala lo siguiente:

"Una vez que la Unidad de Política de Contrataciones Públicas en ejercicio de sus facultades comunique la reanudación de la operación del sistema CompraNet, las Dependencias y Entidades deberán cargar la información correspondiente a la publicación de la convocatoria, actas de juntas de aclaraciones, acto de presentación y apertura de proposiciones y fallo del procedimiento de contratación al sistema CompraNet, los contratos y convenios, así como sus datos relevantes, para dar cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 2, fracción II, y 56. Párrafos primero, segundo, tercero, fracción II, cuarto, incisos d) y f) de la LAASSP; 2, fracción II, y 74 párrafos primero, segundo, Tercero, fracción II, y cuarto, incisos d) y f), de la LOPSRM, así como numerales 1. Párrafo tercero, 25, 26 y 27, del ACUERDO CompraNet".


No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este acto, siendo las **11:50 horas día en que se actúa**, firmando la presente todos los que en él intervinieron, para los efectos legales, administrativos y de notificación a que haya lugar, sin que la falta de firma de alguno de ellos reste validez al Acta, quienes reciben copia de la misma. Esta Acta consta de **13 (trece) fojas útiles y 2 (dos) anexos, constantes de 58 fojas útiles.**

ACTA CORRESPONDIENTE A LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE FALLO DE LA:


LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO LA-050GYR019-E98-2022

OBJETO DE LA LICITACIÓN: "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA
LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES, PARA EL EJERCICIO 2022".

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social: -----

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)	 Mtra. Elia Sandra Vargas Galeana
--	---

Por el Órgano Interno de Control en el IMSS: -----

Representante del Órgano Interno de Control en el IMSS	 C. P. Pedro Alberto Reynoso Morales
---	---

-----FIN DEL ACTA-----



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística

Ciudad de México, a 8 de agosto de 2022.

Atenta Nota

Licenciado

Humberto Rincon Juarez

Titular de la División de Contratos

Presente.

Mediante la presente, hago referencia al procedimiento número LA-050GYR019-E98-2022, para la contratación del **Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2022**. Para ratificarle que la entrega de la garantía será de acuerdo a lo siguiente:

- La entrega de la garantía de cumplimiento de contrato deberá entregarse dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.

Lo anterior para los trámites a que haya lugar.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviar un cordial saludo.

Atentamente,

Maestra Elia Sandra Vazquez Galeana
Titular de la División de Contratación
de Activos y Logística

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE
PLANIFICACIÓN Y CONTRATACIÓN

★ 08 AGO 2022

RECIBIDO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

C.c.p. Mtra. María Gabriela Quintanar Olvera, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos.-Para su conocimiento.

Elaboro: JAH

Durango No. 291, piso 5, Ala Durango, Col. Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, Ciudad de México
Tel. 55 5726 1700, Ext. 14257. www.imss.gob.mx
Página 1 de 1

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
Ricardo Flores
2022 Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

SIN TEXTO



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

Contrato Número
019E09822-001

ANEXO 3 (TRES)

“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DE CONTRATO”

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



Of N° 09 52 76 61 5500/2022/0110

Ciudad de México, a 13 de mayo de 2022.

Mtro. Aunard Agustín De la Rocha Waite
Titular de la Coordinación de Adquisición de
Bienes y Contratación de Servicios
Dirección de Administración
Presente

Por medio del presente le notifico que, para el proceso de contratación del **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales"**, para el ejercicio 2022, quien suscribe, Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, fungirá como Administradora y como Responsables Técnicos del Contrato; el Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios y el Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, a razón de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos técnicos y contractuales contenidos en el instrumento jurídico que para tal efecto se celebre.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

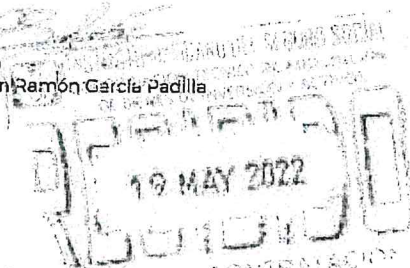
Atentamente,

Ing. Claudia Leticia Guerrero López
Titular de la Coordinación.
Adscrita a la DIDT



Elaboró
Lic. Juan Ramón García Padilla

Revisó
Lic. Carlos Iván Salinas Cruz



Copia en el SICOC.
Lic. Carlos Iván Salinas Cruz. - Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios.
Lic. Juan Ramón García Padilla. - Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos

Toledo 21, PB, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, CDMX. Tel. (55) 5238 2700,
ext. 12023 y 12026 www.imss.gob.mx



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



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

Contrato Número
019E09822-001

ANEXO 4 (CUATRO)

“JUNTA DE ACLARACIONES, LA CUAL SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU
CONSULTA EN COMPRANET”

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

“JUNTA DE ACLARACIONES”, LA CUAL
SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA
SU CONSULTA EN EL PORTAL DE
COMPRAS GUBERNAMENTALES
COMPRANET.

SIN TEXTO