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

IMSS	**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** **019E19822-001**

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19" QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, REPRESENTADO 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, **SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA POR EL **C. OCTAVIO GONZÁLEZ MEZA SÁNCHEZ** EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON **DIVERACY, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA POR EL **C. SERGIO RAMÍREZ RIVERA**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES EN FORMA CONJUNTA O INDIVIDUALMENTE SE LES DENOMINARÁ EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"** Y EN FORMA CONJUNTA CON **"EL INSTITUTO"** SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

I. La presente contratación es el resultado del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica número **LA-050GYR019-E198-2022**, realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y los relativos de su Reglamento, en términos del Acta de Fallo de fecha 25 de octubre de 2022, suscrita por la Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, documento que se agrega en el **Anexo 2 (dos)**, del presente contrato.

DECLARACIONES

I. **"EL INSTITUTO"** declara, a través de su Titular de la Coordinación Técnica 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 4° y 5° 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 sustituido 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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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".

de Organismos 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 el C. Eduardo Oropeza Ortiz, Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, con R.F.C. [redacted] facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido 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 42061506 con número de folio 0000448418-2022 de fecha 12 de octubre de 2022, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** de este contrato.

I.5 Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes **N° IMS421231I45**.

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:

SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V.

II.1 Es una persona moral legalmente constituida según consta en la Escritura Pública número 7,073 de fecha 19 de junio de 1990, pasada ante la fe del Licenciado Enrique A. Muñoz Barradas Titular de la Notaría Pública número 162 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil electrónico número 136902, bajo la denominación **"SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V."**, cuyo objeto social es, entre otros, la compra venta, consignación arrendamiento, exportación e importación de aparatos telefónicos, herramientas y equipos afines, instalaciones y destilaciones, mantenimiento y servicio de sistemas en general y actividades conexas.

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

II.2 El C. Octavio González Meza Sánchez, 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 59,824 de fecha 21 de junio de 2021, pasada ante la fe del Doctor Alfredo Gabriel Miranda Solano, Titular de la Notaría Pública número 144 de la Ciudad de México, 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 **STR900622ES9**.

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"** se verificaron para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

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.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 27 de abril de 2022, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de septiembre de 2022, el cual se verificó 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 Insurgentes Sur número 1079, oficina 2101, Colonia Nochebuena, Código Postal 03720, Demarcación Territorial Benito Juárez, en la Ciudad de México, teléfono: 5580787513, correo electrónico: [redacted]

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.

DIVERACY, S.A. DE C.V.

II.13 Es una persona moral legalmente constituida según consta en la Póliza número 2,609 de fecha 29 de noviembre de 2016, pasada ante la fe del Licenciado Ramón González Gutiérrez, Corredor Público número 1 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil electrónico número N-

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

2017008185, bajo la denominación **"DIVERACY, S.A. DE C.V."**, cuyo objeto social es, entre otros, el desarrollo de software; la consultoría de seguridad; la consultoría y sistemas de telecomunicaciones; servicios informáticos; modelado en tres dimensiones; servicios de delineación; consultoría tecnológica; alquiler de sistemas de proyección; formación en materias tecnológicas.

II.14 El C. Sergio Ramírez Rivera, 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 Póliza número 3,976 de fecha 17 de octubre de 2019, pasada ante la fe del Licenciado Ramón González Gutiérrez, Corredor Público número 1 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil electrónico número N-2017008185, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

II.15 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.16 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.17 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.18 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **DIV161129NM2.**

II.19 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.20 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.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 27 de abril de 2022, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de septiembre de 2022, el cual se verificó para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.21 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.22 Señala como su domicilio para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en Calle Ámsterdam número 33, interior 5, Colonia Hipódromo, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06100, en la Ciudad de México, teléfonos: 5522636063 y 5580787513, correo electrónico: [redacted]

II.23 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.- "EL PROVEEDOR", declara conjuntamente que:

III.1.- Han celebrado convenio de participación conjunta, cuyas obligaciones deberán cumplirse en términos del mismo, el cual se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 5 (cinco)**.

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

III.2.- Conocen el contenido y los requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, la Convocatoria y sus Anexos.

IV. De "LAS PARTES":

IV.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:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO"** el "Servicio De Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", al amparo del procedimiento de contratación señalado en el apartado de antecedentes 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 y Económica de **"EL PROVEEDOR"** y Acta de Fallo"
Anexo 3 (tres)	"Documento de Designación de Administrador del Contrato"
Anexo 4 (cuatro)	"Junta de Aclaraciones Disponible para su Consulta en el Portal de Compras Gubernamentales Compranet"
Anexo 5 (cinco)	"Convenio de Participación Conjunta"

SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **$2,100,077.79 (DOS MILLONES CIEN MIL SETENTA Y SIETE PESOS 79/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de **$5,250,194.48 (CINCO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL CIENTO NOVENTA Y CUATRO PESOS 48/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios así como los montos mínimos y máximos a ejercer del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica que se agrega en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

Los precios unitarios son considerados fijos 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 Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", 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 efectuará el pago a **"EL PROVEEDOR"** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

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 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", sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **"EL PROVEEDOR"** presente en el área de trámite de erogaciones correspondiente, 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.

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 para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. En caso de aplicar, dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del Administrador del Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a $2,000.00 (antes de IVA). 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 la institución que otorga la garantía de cumplimiento y la indicación de que **"EL PROVEEDOR"** cuenta con opinión positiva y vigente en materia de aportaciones de seguridad social ante el IMSS e INFONAVIT así como de obligaciones fiscales ante el SAT.

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

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 IMS421231I45 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 válidos 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.

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 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 (en Órganos Normativos, OOAD o en UMAE) 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, 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 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 Banco [redacted], a nombre de **"SERVICIOS TRONCALIZADOS, 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.

Para efectos del cobro de sus CFDI, deberá presentarse por **"EL PROVEEDOR"** que se haya establecido en el convenio de participación conjunta, en el entendido de que **"EL INSTITUTO"** no será responsable de la manera en que hayan acordado la distribución del pago.

CUARTA. VIGENCIA.

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir del día natural siguiente de la notificación del fallo 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 Modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

PRÓRROGAS.- Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo 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"**

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CLABE 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

puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

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

SEXTA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE 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, 10° piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** una vez que **"EL INSTITUTO"** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **"EL PROVEEDOR"** siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato; para lo 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.

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.

SÉPTIMA. 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.

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.

"LAS PARTES" que suscriben el presente contrato en su carácter de **"EL PROVEEDOR"**, asumen las obligaciones materia de este instrumento jurídico en forma *solidaria* conforme a lo estipulado en el convenio de participación conjunta.

OCTAVA. 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.

NOVENA. 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 contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la convocatoria, junta de aclaraciones, las cuales se encuentran disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet, y acta de fallo del procedimiento del cual deriva el presente contrato, así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica, estos tres últimos documentos se agregan en el **Anexo 2 (dos)**.

Lugar.- "EL PROVEEDOR" se obliga a realizar la entrega de los servicios en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de **"EL INSTITUTO"**, ubicada en Calle Toledo número 21, Piso 6, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México.

Plazo: El servicio iniciará a partir del día natural siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022,

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** deberá observar los plazos establecidos en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, así como en el Plan de Trabajo de **"EL PROVEEDOR"**, que se agregan en el **Anexo 2 (dos)**, del presente contrato.

Condiciones de la Prestación de los Servicios.- "EL PROVEEDOR" se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones de la prestación de los servicios, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se integran en el presente contrato como **Anexo 1 (uno)** y a lo ofrecido en sus propuestas técnica, económica y acta de fallo que se agregan en el **Anexo 2 (dos)**.

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.

"EL PROVEEDOR" convino en conjuntar sus recursos técnicos, legales, administrativos, económicos y financieros por lo que se obliga a prestar el servicio objeto del presente contrato en términos del convenio de participación conjunta.

"EL PROVEEDOR" conviene que en el supuesto de que cualquiera se declare en quiebra o suspensión de pagos, no los libera de cumplir con sus obligaciones, por lo que cualquiera de ellas que subsista, acepta y se obliga expresamente a responder **solidariamente** de las obligaciones contractuales a que hubiere lugar.

DÉCIMA. 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)**, así como en la junta de aclaraciones, disponible para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

DÉCIMA PRIMERA. CALIDAD.

"EL PROVEEDOR", deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para la prestación del servicio requerido, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de **"EL INSTITUTO"** y con estricto apego a lo establecido en las cláusulas del presente instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como en la Convocatoria y en la junta de aclaraciones, disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

"EL INSTITUTO" no estará obligado a recibir los entregables, que en su caso se generen en la prestación del servicio, cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

DÉCIMA SEGUNDA. 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 TERCERA. 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 CUARTA. 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.

DÉCIMA QUINTA. 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 SEXTA. 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.

DÉCIMA SÉPTIMA. 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 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.

De igual manera, se deberá observar lo señalado en el numeral 21 de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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

"EL INSTITUTO" designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato el C. Eduardo Oropeza Ortiz, Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, 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".**

DÉCIMA NOVENA. 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 prestación parcial o deficiente del servicio, se hará acreedor a una sanción por los conceptos y porcentajes señalados en el numeral 17, de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

El administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrá 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. 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 cada día natural de atraso en la prestación del servicio de que se trate, será del 1% (uno por ciento), sin considerar el I.V.A., de conformidad a los conceptos señalados en el numeral 16 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 PRIMERA. 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.

VIGÉSIMA SEGUNDA. 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 TERCERA. EXCLUSIÓN LABORAL.

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

"LAS PARTES" convienen en que **"EL INSTITUTO"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con **"EL PROVEEDOR"** ni con los elementos que éste utilice 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 CUARTA. 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, el CFDI y documentación 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 y documentación soporte.

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

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 QUINTA. 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.
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. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente señalada en el presente contrato.
9. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.

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

10. 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.

"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 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 SEXTA. 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 concurran 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 SÉPTIMA. DISCREPANCIAS.

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la Convocatoria y/o solicitud de cotización, la propuesta económica de **"EL PROVEEDOR"** y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria y/o solicitud de cotización, 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 OCTAVA. 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.

VIGÉSIMA NOVENA. 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. 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.

TRIGÉSIMA PRIMERA. 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 **09 de noviembre 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
Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal
R.F.C.: [redacted]

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional
R.F.C. [redacted]

"EL PROVEEDOR"

SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V.
R.F.C.: STR900622ES9

C. OCTAVIO GONZÁLEZ MEZA SÁNCHEZ
Representante Legal

DIVERACY, S.A. DE C.V.
R.F.C.: DIV161129NM2

C. SERGIO RAMÍREZ RIVERA
Representante Legal

RRSR/HRJ/LBGP/VER

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

SIN TEXTO

IMSS	**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** **019E19822-001**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ANEXO 1

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO, ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000448418-2022

☐ Dictamen de Inversión

☒ Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

580000 Coord de Servicl Administra

Concepto: OF 1598 RECIBIDO EL 11/10/2022 "SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19", PARA EL EJERCICIO 2022.

Fecha Elaboración: 12/10/2022

Total Comprometido (en pesos): $ 6,090,225.60
Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500912
Partida Presupuestaria SHCP: 31901 Servicios integrales de telecomunicación

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos):

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4,567.7	761.3	761.3

DISPONIBLE (en miles de pesos):

0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	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-Millenium, 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

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA
DIVISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PPTO. EJERCIDO EN EL ÁMBITO CENTRAL
CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001

SIN TEXTO

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo 1.- Anexo Técnico

1. **Objetivo del documento.**
   Elaborar el documento anexo técnico que contenga los requerimientos y las especificaciones técnicas para la contratación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19".

   Clasificador Único de Contrataciones Públicas (CUCoP): 31900002

2. **Alcance.**

   Derivado de la situación mundial que se atraviesa a causa de la pandemia de COVID-19, así como las medidas implementadas tanto por la Institución y el gobierno Federal a Nivel Nacional para la contención de la propagación y prevención del virus, resulta necesaria la contratación del Servicio de Internet Móvil, para proporcionar al personal de las áreas médico – administrativas, una herramienta tecnológica que permita la conexión a Internet de forma permanente; y para los derechohabientes y personal institucional adscrito en las unidades médicas clasificadas a nivel nacional para la atención de los pacientes diagnosticados con COVID-19 o en estado crítico, la prestación del servicio a través de videollamadas a sus familiares mediante las aplicaciones más comunes tipo whatsapp, Meet, zoom, entre otras e intercambiar datos a través de Internet mediante dispositivos móviles

   En virtud de lo anterior, el Instituto Mexicano del Seguro Social, en lo sucesivo "EL INSTITUTO", requiere la contratación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", el cual proporcionará a los pacientes en aislamiento o que se encuentren en estado crítico, una herramienta tecnológica que permita realizar videollamadas con sus familiares a través de una conexión a Internet de forma permanente, las videollamadas serán realizadas por el personal médico de "EL INSTITUTO" que se encontrará en carpas habilitadas fuera de la zona de consulta.

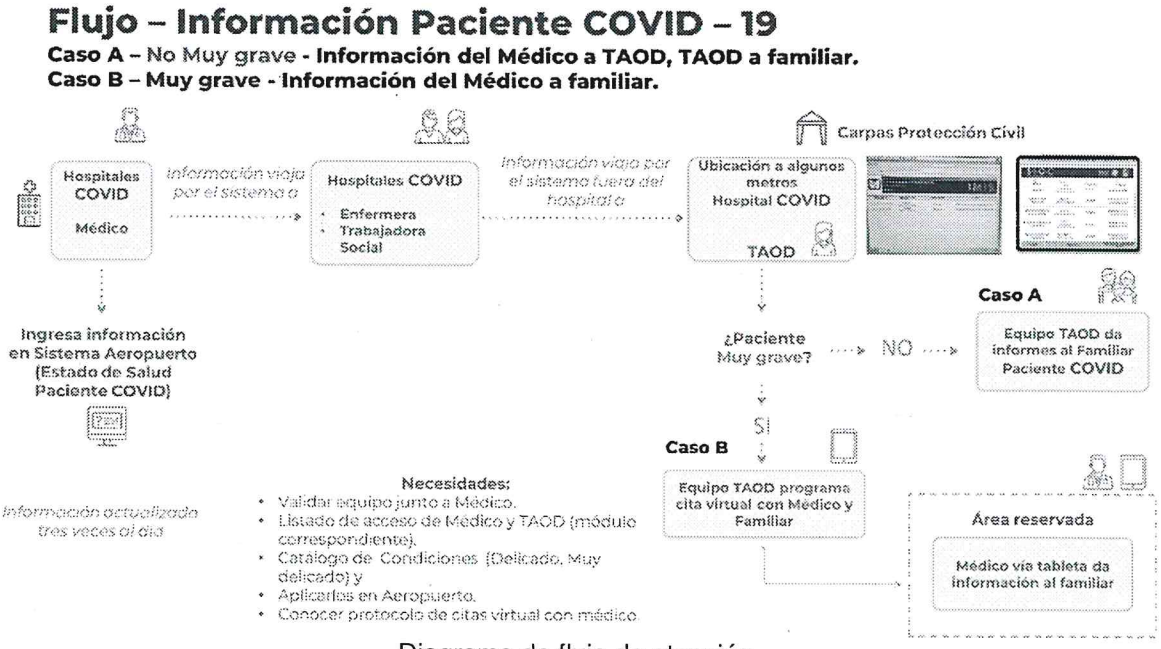


Diagrama de flujo de atención

El "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19" consiste en la prestación de un servicio integral de acceso a Internet inalámbrico con cobertura en territorio nacional, con tecnología que incluya 3G y 4G o en su caso 4.5G, en lo sucesivo "El Servicio".

"El servicio" incluye el suministro de dispositivos con conexión de al menos 4G a la red con la que cuente el proveedor que brinde el acceso a Internet, de conformidad con los estándares internacionales 3G y 4G, las tarjetas SIM (por sus siglas en inglés *Subscriber Identity Module*,), así como la asistencia técnica de los dispositivos suministrados como parte de la infraestructura para proporcionar el servicio.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio solicitado por el Instituto se encuentran descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio". En la tabla 1 se especifica el requerimiento de estos:

Tabla 1

PARTIDA	Servicio/TIPO DISPOSITIVO	MÍNIMO SERVICIOS MENSUAL	MÁXIMO SERVICIOS MENSUAL
ÚNICA	Servicio de Internet Móvil de al menos 20 GB mensuales, a través de Tableta	160	400
	Servicio de Internet Móvil de al menos 20 GB mensuales, a través de SIM Card	240	600

La volumetría que se proporciona es exclusivamente para efectos de referencia y no necesariamente refleja los requerimientos de "EL INSTITUTO", por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a contratar se determinará bajo el concepto de montos mínimos y máximos, con base en el presupuesto autorizado para este servicio.

Como parte del servicio solicitado, **"EL INSTITUTO"** requiere que el Licitante Ganador cuente con un centro de atención telefónica para el registro, control, seguimiento, atención y resolución de reportes sobre incidentes que puedan generar durante la prestación del servicio o incidentes con los componentes habilitadores para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.

En el caso que el licitante cuente con un servicio de call center tercerizado, deberá presentar certificado propio o tercerizado del call center, incluyendo caratula del contrato o documento firmado por el representante legal demostrando la relación comercial, incluyendo el certificado ISO 9001:2015

Es importante mencionar que, al tratarse de la contratación de un Servicio Integral de Acceso a Internet Inalámbrico, el servicio requerido por el Instituto no implica o conlleva bajo ninguna circunstancia, la adquisición de ningún tipo de bien, ya que los componentes habilitadores para la prestación del servicio como son "Tableta" y "SIM Card", corresponden a la infraestructura móvil propiedad del Licitante ganador, a través de los cuales se proporciona el servicio solicitado.

3. Normas oficiales.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio que oferte "EL LICITANTE", deberán cumplir con las siguientes Normas Oficiales Mexicanas:

- NOM-050-SCFI-2004 – Información comercial – Etiquetado general de productos.

- NOM-001-SCFI-1993.- Aparatos electrónicos – aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica – requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4. Requerimientos técnicos.

El Licitante deberá incluir como parte del servicio solicitado: el suministro de los componentes habilitadores para la prestación del servicio que se encuentran descritos y señalados en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio" y en la Tabla 1, respectivamente. Asimismo deberá incluir las tarjetas SIM, un centro de atención telefónico (propio o tercerizado) para el registro, control, seguimiento, atención y resolución de reportes de los incidentes que se puedan generar durante la prestación del servicio o incidentes con los componentes habilitadores para la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato, así como toda la infraestructura de hardware y software necesaria para la integración de los componentes habilitadores para la prestación del servicio a su red y proporcionar el servicio solicitado.

El licitante deberá entregar los servicios descritos y señalados en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio" y en la Tabla 1 (Servicio de Internet Móvil de al menos 20 GB mensuales, a través de Tableta), con una funda, estuche o protector, que sirva para proteger al componente habilitador contra caídas, golpes e impactos.

El Instituto requiere la contratación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19" por lo que, al finalizar el contrato los componentes habilitadores pasarán a ser propiedad del Instituto, toda vez que al usar estas tabletas en ambientes COVID-19, no es recomendable que se regresen al licitante ganador evitando contagios en su manejo y traslado.

5. Especificaciones técnicas.

A. *Características del servicio.*

A continuación, de forma enunciativa más no limitativa, se definen las características y/o funcionalidades que deberá cumplir el servicio a proporcionar por "EL LICITANTE".

El "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", consiste en la prestación de un servicio integral de acceso a Internet inalámbrico con cobertura en territorio nacional, con tecnología 3G y 4G o en su caso 4.5G. El Instituto no reconocerá ni pagará ningún cargo adicional que no haya sido previamente solicitado por el administrador del contrato o por quién éste designe.

La configuración de las líneas y los componentes habilitadores para la prestación de el "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", deberá ser realizada por el licitante ganador y deberá ser transparente para el Instituto, es decir el Instituto no deberá configurar APN (Nombre de punto de acceso), Roaming Nacional, o cualquier otra configuración adicional para la conexión a la red del Licitante Ganador.

Una vez iniciada la prestación del servicio, la capacidad de navegación de 20 GB asignado para cada línea de los servicios descritos y señalados en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio" y en la Tabla 1, deberá ser abonado cada primer día de mes.

El servicio solicitado debe contar con una cobertura del 70% de las poblaciones urbanas con más de 50,000 habitantes a nivel nacional con presencia en las 32 entidades federativas.

Facilidad de compartir el acceso a la red de datos mediante WiFi

La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requerido por "EL INSTITUTO" inicialmente, deberán ser entregados a más tardar 10 días hábiles posteriores a la fecha de notificación de fallo, con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de habilitación por parte de "El Instituto". Considerando que, para efectos de pago, se deberán contabilizar los días de servicio efectivamente prestado, lo cual será a partir de la fecha de recepción por parte del Instituto, siempre y cuando en esa fecha, las líneas efectivamente estén activadas y se cuente con cada uno de los componentes habilitadores que forman parte del servicio a contratar.

Durante la operación del servicio requerido y a partir de la solicitud formal del Instituto a través del administrador del contrato o por quién éste designe, el Licitante Ganador contará con 2 (dos) días hábiles para realizar la entrega de los componentes descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio".

La entrega de los servicios deberá realizarse en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en Calle Toledo No. 21, Piso 6, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. Cabe señalar, que el Instituto a través del administrador del contrato o por quién éste designe, realizará la solicitud de los componentes habilitadores para la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades operativas.

El Instituto por cuestiones presupuestales, así como también, para el cálculo por entrega de servicio o cancelación de los mismos y los días devengados no sean iguales a un mes calendario, podrá solicitar facturación parcial, es decir por días devengados, para lo cual deberá de usarse la siguiente fórmula:

PD = (PMO / 30)

Dónde:

- PD = Precio por día.
- PMO = Precio Mensual Ofertado.
- 30 = Número de días considerados en el mes.

El precio por día que resulte de la operación anterior se multiplicará por los días en los que se prestó efectivamente el servicio durante el mes correspondiente.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio suministrados deberán ser nuevos, de la más reciente tecnología, no se aceptarán dispositivos usados o remanufacturados; asimismo, debido a que durante la vigencia del servicio los componentes habilitadores para la prestación del servicio seguirán siendo propiedad y responsabilidad del Licitante Ganador, los deberá mantener en condiciones de operación funcional, continua y eficiente, de acuerdo a los métodos que defina para garantizar el funcionamiento de los componentes habilitadores para la prestación del servicio.

Como parte del servicio solicitado, el Instituto requiere que los componentes habilitadores suministrados tengan acceso a Internet los 7 días a la semana, las 24 horas del día, durante la

vigencia del servicio, por lo que el Licitante ganador deberá proporcionar el acceso a Internet en tales condiciones, sin costo adicional para el Instituto. Una vez que la línea de los componentes habilitadores (SIM o Tableta) haya consumido la totalidad de los datos asignados antes del corte del mes, el licitante deberá permitir realizar alguna de las siguientes acciones:

- Abonar saldo a la línea a través de recargas en tiendas de conveniencia, mediante tarjetas prepago o algún otro método de recarga; el pago de la recarga corresponderá al usuario que tiene asignado el componente habilitador.

- El administrador del contrato podrá solicitar al licitante ganador la activación de un paquete adicional de datos hasta por la misma capacidad mensual, por lo que el IMSS aceptará el pago del paquete adicional solicitado. Los precios de los paquetes adicionales deberá ser el mismo del plan mesnaul de datos cotizado en la propuesta económica por parte del Licitante.

- Las líneas móviles de los componentes habilitadores deberán utilizar planes en los que, una vez consumida la capacidad establecida, se suspenderá parcialmente el servicio, hasta agregar una recarga, abono de datos adicionales solicitados por el administrador del Contrato, o en su caso, esperar el siguiente corte.

En caso de que exista alguna falla en una región, zona, municipio o localidad, que impida la correcta prestación del servicio, ésta deberá ser registrada a través del centro de atención telefónico para su registro, control, seguimiento, atención y resolución, con lo cual, en su caso, se conciliará entre el Licitante Ganador y **"EL INSTITUTO"** la deductiva correspondiente que se aplicará para cada falla registrada.

El Licitante ganador deberá realizar la activación de los componentes habilitadores suministrados previa notificación del administrador del contrato, así mismo, el licitante ganador deberá realizar las configuraciones necesarias en los SIMS y sus componentes habilitadores para que los mismos accedan a Internet a través de su red, por lo que los dispositivos descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio", que sean entregados a **"EL INSTITUTO"** deberán tener los servicios solicitados en el presente anexo.

El Licitante ganador deberá entregar durante los primeros 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de adjudicación y sin costo para **"EL INSTITUTO"**, un 1% de componentes habilitadores de reserva sin línea para cada tipo de servicio indicado en el anexo (Tabletas y SIM), los cuales se mantendrán para soporte o sustitución urgente a usuarios por falla.

Lo anterior permitirá al Instituto estar en condiciones de realizar la sustitución de tarjetas SIM o componentes habilitares en caso de presenten fallas durante la vigencia del contrato y sin generar un costo adicional para el Instituto.

De igual manera, como parte del servicio solicitado, el Licitante ganador deberá realizar la actualización y reemplazo de los componentes habilitares (Tableta o SIM) en caso de que presenten falla o que exista una actualización tecnológica de la red del Licitante ganador que así lo requiera para obtener los beneficios correspondientes, lo anterior, de acuerdo con las necesidades que le indique el Instituto.

Para aquellos dispositivos que sean sustituidos por parte del Lcitnate ganador, el Instituto aplicará el borrado seguro para evitar que se vaya información en aquellos casos en los que se considere que contienen información sensible.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El Licitante ganador deberá contar con los componentes habilitadores para la prestación del servicio y accesorios de repuesto para cubrir imprevistos por daño o falla, así también deberá contar con un área de servicio técnico para dar soporte, mantenimiento y en su caso reparar el componente habilitador y accesorios que pudieran presentar algún daño o falla durante la prestación del servicio.

El Licitante ganador deberá contar con garantía, sin costo adicional para el Instituto, y durante la vigencia del contrato para todos los componentes habilitadores para la prestación del servicio suministrados al Instituto.

Para aquellos componentes habilitadores para la prestación del servicio con falla que sean reportados en el centro de atención telefónica durante la vigencia del servicio y que la garantía sea efectiva, la entrega del componente habilitador para la prestación del servicio reparado deberá realizarse en un plazo máximo de 6 (seis) días hábiles contados a partir del reporte generado en el centro de atención telefónica, haciendo mención que los días estipulados en el presente párrafo, incluyen todas las fases involucradas como son diagnóstico y reposición del componente habilitador para la prestación del servicio, entre otras. En caso de que el Licitante ganador no entregue el componente habilitador para la prestación del servicio en el tiempo marcado, queda obligado a sustituirlo por uno igual o con características superiores. No se aceptan componentes habilitadores para la prestación del servicio remanufacturados.

En caso de desaparición o robo de cualquiera de los componentes habilitadores del servicio, el Instituto realizará la entrega de la denuncia de hechos ministerial certificada al licitante ganador, con la cual se comprobará el siniestro. La reposición del componente habilitador se realizará de los equipos de reserva entregados al Instituto por parte del Licitante ganador.

Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la entrega de los servicios, el Licitante Adjudicado deberá proporcionar a **"EL INSTITUTO"**, acceso a una herramienta con acceso vía Web (portal corporativo) con al menos 2 (dos) cuentas con privilegios de lectura, para que se puedan consultar al menos los siguientes conceptos de forma autónoma:

- Información sobre suspensión de números celulares.
- Información sobre solicitud de trámites administrativos mediante formatos preestablecidos al Licitante Adjudicado.
- Información sobre estados de cuenta del último mes.
- Información sobre saldos.
- Información de transmisión de datos.
- Información sobre centros de pago.

El servicio del portal corporativo será sin costo adicional para **"EL INSTITUTO".**

Para el caso en que el Licitante Ganador no esté en posibilidad de proporcionar a "EL INSTITUTO" desde el inicio de la vigencia del servicio, el acceso a un portal corporativo con al menos 2 (dos) cuentas con privilegios de lectura, para que se puedan consultar al menos los siguientes conceptos de forma autónoma:

- Información sobre suspensión de números celulares.
- Información sobre solicitud de trámites administrativos mediante formatos preestablecidos a el Licitante Adjudicado.

- Información sobre estados de cuenta del último mes.
- Información sobre saldos.
- Información de transmisión de datos.
- Información sobre centros de pago.

El Licitante Adjudicado obligatoriamente entregará los reportes que sean solicitados por "EL INSTITUTO" a través del administrador del contrato o a quien éste designe, tal y como se detalla a continuación:

- Si la solicitud se realiza entre las 00:01 y 18:00 horas del día, el reporte deberá ser entregado el mismo día de la solicitud.
- Si la solicitud se realiza entre las 18:01 y 24:00 horas del día, el reporte deberá ser entregado el siguiente día hábil de la solicitud.

El servicio de entrega de reportes será sin costo adicional para "EL INSTITUTO".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

B. Características del centro de atención telefónico.

El Licitante ganador como parte del servicio solicitado deberá contar con un centro de atención telefónica (propio o tercerizado) ubicado en la República Mexicana, el cual deberá realizar las actividades de registro, atención, seguimiento y resolución de los reportes que generen por el servicio de acceso a Internet, así como los que se generen en los componentes habilitadores para la prestación del servicio suministrados durante la vigencia del contrato.

El centro de atención telefónico debe cumplir sin costo adicional para el Instituto, con lo siguiente:

- Proporcionar servicio los 7 días de la semana, con un horario de atención de al menos 8:00 a.m. a 10:00 p.m.
- Contar con una cabeza de grupo con número telefónico 01 800 o con un número telefónico para la CDMX y área metropolitana.
- Deberá ser provisto en cumplimiento al estándar internacional ISO 9001:2015 o superior.
- Una vez iniciado el servicio, el centro de atención telefónico del Licitante Ganador, deberá contar con una interfaz de integración a la mesa de ayuda del Instituto para el registro, atención, seguimiento y resolución de los reportes que se generen durante la vigencia del contrato.

El licitante deberá incluir en su proposición, manifestación escrita firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa cuenta con un centro de atención telefónico (propio o tercerizado) ubicado en la República Mexicana, el cual cumple con los requisitos solicitados en el documento anexo técnico. El licitante deberá adjuntar a dicha manifestación un documento en el que especifique detalladamente la ubicación e infraestructura con la que cuenta el centro de atención telefónico, así como copia simple de la certificación ISO 9001:2015 o superior.

C. Características de la administración de líneas y componentes habilitadores para la prestación del servicio.

"EL INSTITUTO" requiere la administración de las líneas suministradas como parte de la prestación del servicio; Será responsabilidad del Licitante ganador atender en los tiempos máximos las siguientes actividades que se indican a continuación, de manera enunciativa y no limitativa:

- Alta de servicio con tiempo de solución máximo de 2 días hábiles.
- Activación de servicio con tiempo máximo de solución 1 día hábil.
- Suspensión temporal con tiempo de solución máximo de 1 hora.
- Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 día hábil.
- Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 hora.
- Tiempo de solución máximo de 4 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.

"EL INSTITUTO" requiere la administración de los componentes habilitadores para la prestación del servicio suministrados; será responsabilidad del Licitante ganador la configuración, administración, así como la infraestructura necesaria y su puesta en operación, así como también será responsabilidad del Licitante ganador atender en los tiempos máximos las siguientes actividades que se indican a continuación, de manera enunciativa y no limitativa:

- Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo de solución de 6 días hábiles, siempre y cuando sea imputable la reposición al licitante.
- Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo de solución de 6 días hábiles, siempre y cuando sea imputable la reparación al licitante.

D. Personal del Licitante ganador.

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

- *Administrador del proyecto:* Personal con capacidad de decisión y dedicado para atender los requerimientos del Instituto solicitados a través del *administrador del contrato,* con capacidad para coordinar y dirigir al personal de soporte técnico, así como representar a la empresa en los compromisos establecidos para la prestación del servicio.

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

El Licitante ganador como parte del servicio solicitado, deberá presentar en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación, una relación en donde se detalle perfil y datos de identificación del personal que participará como parte de la prestación del servicio, dicho personal deberá coincidir con el incluido en su proposición al proceso de contratación para el servicio requerido por el Instituto, la entrega de la documentación que aquí se solicita, se efectuará en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en Calle Toledo No. 21, Piso 6, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, por lo que, en caso de no cumplir en el tiempo marcado, se aplicará la pena convencional correspondiente.

E. De la entrega de componentes habilitadores para la prestación del servicio.

La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requeridos por **"EL INSTITUTO"** inicialmente, deberán ser entregados a más tardar 10 días hábiles posteriores a la fecha de notificación de fallo, con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

habilitación por parte del Instituto.

Considerando que, para efectos de pago, se deberán contabilizar los días de servicio efectivamente prestado, lo cual será a partir de la fecha de recepción por parte del Instituto siempre y cuando en esa fecha, las líneas efectivamente estén activadas y se cuente con cada uno de los componentes habilitadores que forman parte del servicio a contratar.

Durante la operación del servicio requerido y posterior a la solicitud formal de **"EL INSTITUTO"**, el Licitante ganador contará con 2 (dos) días hábiles para realizar la entrega de nuevos servicios descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio". La entrega de los servicios deberá realizarse en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en Calle Toledo No. 21, Piso 6, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

Verificación de los servicios contratados:

- Para acreditar la entrega inicial de los servicios requeridos por **"EL INSTITUTO"**, se deberá formalizar el documento denominado Acta de inicio de la prestación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", donde se deberá hacer constar el número de componentes habilitadores para la prestación del servicio entregados y operando con las líneas configuradas de acuerdo con las especificaciones solicitadas, su periodicidad es única y deberá ser formalizada dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la entrega de los servicios. Dicha acta deberá ser formalizada en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social.

- El servicio proporcionado en forma mensual, es decir mes calendario, se aceptará y validará a través de una "Acta entrega-recepción" dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes vencido de los servicios integrales objeto de la presente contratación, dicha acta será avalada por el Administrador del Contrato, en la misma se aceptarán los servicios, a entera satisfacción del Instituto, así como en su caso, la aplicación de las penas y deductivas correspondientes.

  Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes vencido, Licitante Adjudicado entregará al Administrador del Contrato, un estado de cuenta mensual de manera digital (archivo electrónico) como soporte de la prestación del servicio. Dicho reporte deberá contener de manera enunciativa más no limitativa el desglose del total de líneas, su consumo de datos o cualquier otro detalle de consumo de cada uno de los servicios contratados por "EL INSTITUTO".

  A solicitud explicita de "EL INSTITUTO" a través del Administrador del Contrato o a quien éste designe, el Licitante Adjudicado deberá proporcionar a "EL INSTITUTO" lo siguiente:

  - Análisis de consumo bimestral.
  - Aclaraciones de tasación.
  - Trámites contables y administrativos de la facturación.

  Para efectos de pago, se elaborarán las actas de entrega con un corte mensual, en las que se relacionen los entregables conforme al presente anexo. En caso de requerirse por temas presupuestales facturar por fracción de mes, también será obligatorio formalizar acta de entrega.

- A la conclusión de la vigencia del servicio contratado deberá formalizarse un acta de entrega-

recepción en donde se asiente además de la aceptación de los servicios, deductivas en caso de haber, e incluir el siguiente párrafo:

- La presente acta de entrega-recepción funge como finiquito de la relación contractual, por lo que cesan todas las obligaciones y derechos de las partes, así como ambas partes no se reservan derecho alguno sobre el contrato concluido.

6. Perfil del licitante.

El licitante deberá incluir en su proposición, lo siguiente:

a) Deberá acreditar ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado en territorio nacional, por lo que deberá proporcionar currículo detallado, el cual deberá incluir mediante la presentación de los siguientes documentos:

Administrador del proyecto: **"EL INSTITUTO"** requiere al menos 1 (uno). El licitante deberá entregar currículo detallado en el que se acredite que el personal propuesto para este perfil cuenta con experiencia de 1 (uno) año en la administración de proyectos similares o iguales al del servicio objeto del presente procedimiento.
Se deberá presentar currículo vitae correspondiente, en el cual tendrá que señalar por lo menos los siguientes rubros:
- Nombre de la persona propuesta como Administrador del proyecto.
- Escolaridad
- Nombre de la empresa o institución en la que desempeñó sus funciones
- Lugar o ubicación donde prestó sus servicios.
- Teléfono de la compañía y datos del jefe inmediato superior.
- Periodo de prestación de servicios.
- Actividades desempeñadas de acuerdo con lo requerido en el presente apartado

Personal de soporte técnico: **"EL INSTITUTO"** requiere al menos 2 (dos). El licitante deberá entregar currículo detallado en el que acredite experiencia de 1 (uno) año en la instalación, administración y operación de los componentes que forman parte de la solución tecnológica ofertada, tales como, atención, seguimiento de reportes, activación de componentes habilitadores para la prestación del servicio y solucionar fallas en el servicio, entre otros.

El licitante deberá integrar en su propuesta un mínimo de 2 (dos) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando menos ese número de empleados deberá acreditar contar con la experiencia mínima requerida, conforme a los puntos que anteceden.

b) Documentación que acredite que el personal con el que prestará el servicio cumple con los conocimientos requeridos por el Instituto mediante la presentación de los siguientes documentos:

Administrador del proyecto: El licitante deberá acreditar que 1 (uno) Administrador de Proyecto cuenta con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación, lo que deberá acreditar mediante la presentación del título o cédula profesional correspondiente.

Personal de soporte técnico: El licitante deberá acreditar al menos 2 (dos) empleados con perfil de Soporte Técnico cuentan con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Tecnologías de la Información y Comunicación, lo que deberá acreditar mediante la presentación del título o cédula profesional correspondiente.

c) Documentación con la que acredite que el personal con el que prestará el servicio domina las herramientas relacionadas con el servicio solicitado, mediante la presentación de los siguientes documentos:

Administrador del proyecto: El licitante deberá acreditar que para el servicio requerido estará asignando a un Administrador de Proyecto el cual deberá demostrar la experiencia en gestión de proyectos mediante la presentación de algún documento de certificación o capacitación en gestión de proyectos, el cual deberá estar vigente durante el período que abarque el procedimiento de contratación correspondiente.

Personal de soporte técnico: El licitante deberá acreditar al menos (dos) que el personal de Soporte Técnico que cuenta con diplomas o constancias de cursos de capacitación recibidos y concluidos por su personal que prestará el servicio sobre la materia relacionada con el servicio, en los últimos 2 años, debiendo presentar copias simples de dichos documentos.

d) El licitante deberá incluir en su proposición, manifestación escrita y firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa puede brindar cobertura en el territorio nacional con tecnología 3G y 4G, así como en su caso la cobertura 4.5G. El licitante deberá incluir en dicha manifestación un documento en el que especifique detalladamente su nivel de cobertura, el área de cobertura ofrecida por su empresa en el territorio nacional, así como su porcentaje de cobertura.

e) El licitante deberá incluir en su proposición manifestación escrita firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa cuenta con un centro de atención telefónico ubicado en la República Mexicana, el cual cumple con los requisitos solicitados en este anexo técnico. El licitante deberá adjuntar a dicha manifestación un documento en el que especifique la ubicación e infraestructura con la que cuenta el centro de atención telefónico, así como preferentemente copia simple de la certificación ISO 9001:2015 o superior, la cual deberá preferentemente mantenerse vigente durante el período que abarque el procedimiento de contratación y la vigencia del servicio.

f) El licitante deberá acreditar 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en este anexo técnico, mediante la presentación de copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio, debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en el anexo técnico.

Los servicios descritos en los contratos deberán ser similares al objeto de este proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea de un servicio de acceso a Internet con administración de componentes habilitadores para la prestación del servicio y un centro de atención telefónica.

Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2011.

La experiencia acumulable, es decir, la suma de la experiencia de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, para el caso de que dos o más contratos presentados, tengan

vigencia en un mismo período de tiempo o la vigencia se traslape en un mismo periodo, solamente se contabilizará la vigencia como experiencia de un solo contrato. Para aquellos contratos que se encuentren vigentes, solo se contabilizará la experiencia por el periodo concluido.

El licitante deberá resaltar en los contratos: el proemio del contrato, el objeto, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de los servicios incluidos, así como el cliente o beneficiario de éstos. Así mismo, el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada.

En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante.

g) El licitante deberá acreditar 1 (uno) año de experiencia en la provisión del servicio de centro de atención telefónico con los requisitos descritos en este anexo técnico, lo anterior mediante la presentación de la copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia en la provisión de un centro de atención telefónico con los requisitos descritos en el anexo técnico.

   Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2011.

   La experiencia acumulable, es decir, la suma de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, para el caso de que dos o más contratos presentados, tengan vigencia en un mismo período de tiempo o la vigencia se traslape en un mismo periodo, solamente se contabilizará la vigencia como experiencia de un solo contrato. Para aquellos contratos que se encuentren vigentes, solo se contabilizará la experiencia por el periodo concluido.

   El licitante deberá resaltar en los contratos: el proemio del contrato, el objeto, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los mismos. Así mismo, el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada.

   En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante.

h) El licitante deberá acreditar la especialidad en la prestación de servicios iguales o similares al solicitado en este anexo técnico con tecnología 3G y 4G o 4.5G. La acreditación se realizará mediante la presentación de copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2011.

La experiencia acumulable, es decir, la suma de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, para el caso de que dos o más contratos presentados, tengan vigencia en un mismo período de tiempo o la vigencia se traslape en un mismo periodo, solamente se contabilizará la vigencia como experiencia de un solo contrato. Para aquellos contratos que se encuentren vigentes, solo se contabilizará la experiencia por el periodo concluido.

El licitante deberá resaltar en los contratos: el proemio del contrato, el objeto, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los mismos. Así mismo, el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada.

En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante.

i) El licitante deberá incluir en su proposición un plan de trabajo en el que se propongan plazos optimizados para la implementación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:

A. Descripción detallada de los principales componentes que formarán parte de la solución para proveer el servicio solicitado.
B. Las actividades a realizar.
C. La secuencia.
D. Los recursos asignados.
E. Responsables de dichas actividades.
F. Fecha de inicio.
G. Fecha de conclusión.

j) El licitante deberá incluir en su proposición la metodología propuesta para la prestación del servicio, la cual se evaluará con base en lo siguiente: Descripción de la metodología, procesos y procedimiento que el licitante utilizará para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el licitante logrará técnicamente entregar el servicio solicitado. El licitante deberá incluir en la metodología la documentación técnica del fabricante de los componentes habilitadores para la prestación del servicio solicitados en el documento anexo técnico y de los elementos que sean necesarios para llevar a cabo la evaluación documental del alcance del servicio requerido, incluyendo la administración de componentes habilitadores para la prestación del servicio y un centro de atención telefónica. No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

k) El licitante deberá entregar como parte de su proposición, una matriz de escalación con los tiempos de escalación y solución, en la que especifique al menos, lo siguiente:

A. Nombres y puestos del personal a quien se deben reportar los incidentes o problemática

existente en el proyecto.
B. Los tiempos definidos de atención y solución a fallas en el servicio.
C. Medios de contacto electrónico (correo electrónico).
D. Teléfonos fijos.
E. Teléfonos celulares.
F. Tiempos de atención y solución.

l) El licitante deberá incluir en su proposición la plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación de del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo, así como el organigrama de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.

m) El licitante deberá incluir en su proposición copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio acompañados del documento en el que se haga constar la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones a cargo del licitante o cualquier otro documento legal con el que se corrobore dicho cumplimiento, los contratos deberán estar debidamente concluidos, no se aceptarán contratos vigentes. En caso de presentar manifestación o cualquier otro documento legal con el que se corrobore el cumplimiento, deberá incluir el nombre, cargo, teléfono, correo electrónico, correo y rol del respectivo contrato.

Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2011.

Los servicios descritos en los contratos deberán ser iguales o similares al objeto de este proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea de un servicio de acceso a Internet con una solución de administración de componentes habilitadores para la prestación del servicio y un centro de atención telefónica.

n) **"EL LICITANTE"** deberá en su caso, incluir en su proposición la totalidad de su plantilla de empleados con discapacidad cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses, misma que se comprobará mediante la siguiente documentación:

Aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS, constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad expedidos por alguna Institución del Sector Salud Federal, cédula de determinación y comprobación de pago al IMSS correspondiente al mes de presentación de la convocatoria del servicio solicitado.

o) **"EL LICITANTE"** deberá en su caso, incluir en su proposición documento que acredite la producción de bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación y que acredite haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la LAASSP, para lo cual se presentará el siguiente documento:

- Copia del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como micro, pequeña o mediana empresa, o bien, un escrito en el cual manifiesten bajo protesta de decir verdad, que cuentan con ese carácter.
- Constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual deberá

estar vigente a la fecha del fallo.

p) **"EL LICITANTE"** deberá en su caso, incluir en su proposición copia de certificaciones que acrediten la implementación de políticas y prácticas de igualdad de género en su empresa. Dichas certificaciones deben estar emitidas por las autoridades u organismos facultados para tal efecto.

7. Condiciones de aceptación de servicios.

Para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, se elaborará y formalizará lo siguiente:

a) Un Acta del inicio de la prestación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", donde se deberá hacer constar el número de componentes habilitadores para la prestación del servicio entregados y operando con las líneas configuradas de acuerdo con las especificaciones solicitadas, su periodicidad es única y deberá ser formalizada dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la entrega de los servicios. Dicha acta deberá ser formalizada en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social.

b) Un Acta mensual del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", en la que se deberá hacer constar el importe correspondiente derivado del número de servicios entregados y operando correctamente, su periodicidad deberá ser mensual, durante los primeros 5 días hábiles del mes posteriores al mes calendario que se hayan devengado los servicios, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado.

   Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes vencido, Licitante Adjudicado entregará al Administrador del Contrato, un estado de cuenta mensual de manera digital (archivo electrónico) como soporte de la prestación del servicio. Dicho reporte deberá contener de manera enunciativa más no limitativa el desglose del total de líneas, su consumo de datos o cualquier otro detalle de consumo de cada uno de los servicios contratados por "EL INSTITUTO".

c) Un Acta final del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", misma que deberá ser elaborada al término del contrato del servicio solicitado y deberá dar conclusión a las actividades del mismo, en donde debe incluirse la siguiente cláusula:

   a. La presente acta de entrega-recepción funge como finiquito de la relación contractual, por lo que cesan todas las obligaciones y derechos de las partes, así como ambas partes no se reservan derecho alguno sobre el contrato concluido.

Todas las actas citadas en este apartado deberán estar firmadas de conformidad por el administrador del contrato y deberán ser elaboradas en cuatro tantos originales como sigue: un tanto para **"EL LICITANTE GANADOR"**, un tanto para **"EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO",** otro tanto para la **"COORDINACIÓN TÉCNICA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES"**, y otro tanto para la **DIVISIÓN DE TRÁMITE DE EROGACIONES DE "EL INSTITUTO"**

8. Cronograma de actividades.

El licitante deberá incluir en su proposición un plan de trabajo en el que se propongan plazos optimizados para la implementación del servicio solicitado, el cual deberá contener al menos lo siguiente: Descripción

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

detallada de las principales actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados, responsables de dichas actividades, la duración del proyecto, es decir, fecha de inicio y fecha de conclusión.

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.

9.1 Al Inicio del servicio

Se deberá cumplir con:

i. La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requeridos por "EL INSTITUTO" inicialmente, deberán ser entregados a más tardar 10 días hábiles posteriores a la fecha de notificación de fallo con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de habilitación por parte del Instituto. Considerando que, para efectos de pago, se deberán contabilizar los días de servicio efectivamente prestado, lo cual será a partir de la fecha de recepción por parte del Instituto siempre y cuando en esa fecha, las líneas efectivamente estén activadas y se cuente con cada uno de los componentes habilitadores que forman parte del servicio a contratar.

ii. El Licitante ganador en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato deberá presentar una relación en donde se detalle perfil y datos de identificación del capital humano que participará como parte de la prestación del servicio.

iii. Con la finalidad de estar en condiciones de realizar la sustitución de tarjetas SIM en caso de que estas presenten fallas, el Licitante ganador deberá entregar durante los primeros 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación al Instituto, un stock equivalente al 1% de tarjetas SIM sin servicio para su resguardo, a fin de que sean sustituidas por falla durante la vigencia del contrato y sin generar un costo adicional para el Instituto.

iv. El Licitante ganador deberá entregar durante los primeros 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de adjudicación y sin costo para "EL INSTITUTO", un 1% de componentes habilitadores (tableta) de reserva sin línea por cada tipo de servicio solicitado, los cuales se mantendrán para soporte o sustitución urgente a usuarios por falla.

9.2 Durante la operación del servicio

Se deberá cumplir:

I. Alta de servicio con tiempo máximo de solución de 2 días hábiles.
II. Activación de servicio con tiempo máximo de solución 1 día hábil.
III. Suspensión temporal con tiempo máximo de solución de 1 hora.
IV. Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 día hábil.
V. Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 hora.
VI. Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 2 días.
VII. Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 6 días hábiles.
VIII. Tiempo de solución máximo de 4 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.

10. Formato de declaración de no conflicto de interés.

Se anexa Carta de ausencia de interés para servidores públicos, con base en lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto, numeral 4.21 inciso i), 4.24.5.

11. Otros elementos a cumplir.

El Licitante ganador como parte del servicio solicitado deberá incluir para cada servicio un plan de datos máximo de 20 GB mensuales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

Apartado I, Características técnicas de los dispositivos.

<table>
<tr><th>Tipo</th><th>Descripción</th><th>Características técnicas mínimas de los componentes habilitadores</th></tr>
<tr><td>Tableta</td><td>Dispositivo táctil que incluye las tarjetas SIM (Suscribe Identity Module, por sus siglas en inglés) necesarias para la conexión y navegación en la red del proveedor.</td><td>
<table>
<tr><th>Descripción</th><th>Equipo “T1” (ligera)</th></tr>
<tr><td>Procesador</td><td>Procesador 1.3 GHz</td></tr>
<tr><td>Memoria interna</td><td>16 GB (5 GBs disponibles)</td></tr>
<tr><td>Memoria RAM</td><td>1GB DDR4</td></tr>
<tr><td>Batería</td><td>Hasta 20 horas de uso general</td></tr>
<tr><td>Pantalla</td><td>7” con resolución a 1024 x 600</td></tr>
<tr><td>Cámara de video</td><td>Resolución HD 1280 x 720 @ 30 fps</td></tr>
<tr><td>Conectividad</td><td>Wi-Fi 802.11 b/g/n (1x1)

Bluetooth 4.0

1 x Micro USB 2.0</td></tr>
<tr><td>Medios externos</td><td>No</td></tr>
<tr><td>Sistema Operativo</td><td>Nativo</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>SIM Card</td><td>Una tarjeta SIM (acrónimo en inglés de subscriber identity module)</td><td>Tarjeta desmontable usada en teléfonos móviles, tabletas o módems.
Conectividad a la red celular en 3G y 4G ó 4.5G (HSPA+ ó LTE).</td></tr>
</table>

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

Anexo 2.- Términos y Condiciones

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2. Objetivo del documento.

Elaborar los términos y condiciones para la contratación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por contingencia COVID-19" para el Instituto Mexicano del Seguro Social, en lo sucesivo "EL INSTITUTO".

3. Programa de entregas.

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

4. Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio", deberán incluir los folletos en español que contengan las instrucciones de uso e instalación del componente habilitador, en caso de que vengan en otro idioma, se deberá incluir una traducción simple al español.

5. Visitas a instalaciones.

No aplica.

6. Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022.

7. Vigencia del contrato

La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022.

8. Lugar de entrega.

El Licitante ganador como parte del servicio solicitado, deberá realizar la entrega de los servicios en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en Calle Toledo No. 21, Piso 6, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

9. Condiciones de la prestación del servicio.

Las condiciones de la prestación del servicio se encuentran descritas en los numerales 3 y 4 Requerimientos Técnicos y Especificaciones Técnicas respectivamente del documento anexo técnico.

10. Tipo de abastecimiento.

Una sola fuente de prestación de servicio.

11.Garantías de cumplimiento de contrato.

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

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.30 de las Políticas Bases Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás disposiciones legales y normatividad aplicable en la materia.

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 será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Devolución de garantía.

De conformidad con lo previsto en el artículo 81 fracción VIII del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la liberación de la garantía relativa al cumplimiento del contrato podrá realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional emitirá la conformidad del cumplimiento de las obligaciones a efecto de que la División de Contratos, inicie los trámites para la cancelación de la garantía; asimismo, autorizará la devolución o cancelación de la póliza de fianza correspondiente a dicha autorización, y se entregará al LICITANTE que resulte adjudicado del presente proceso de contratación siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del contrato que resulte del proceso de contratación.

Ejecución de la Garantía.

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

- El LICITANTE que resulte adjudicado del presente proceso de contratación incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Se rescinda administrativamente el contrato, como establece el artículo 54, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- La aplicación de las penas convencionales que procedan, exceda el monto de la garantía de cumplimiento, **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir el contrato y ejecutar dicha garantía.
- Además 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.

12.Forma de pago.

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 días naturales posteriores a aquel en que el proveedor presente en forma impresa el 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 Ley Federal de Presupuesto y Rresposnabilidad Hacendaria.

13.Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.

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

d) Al inicio del servicio solicitado, cumplimiento de firmas y entrega al Administrador del Contrato del Acta del inicio de la prestación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", donde se haga constar el número de servicios entregados y operando correctamente, su periodicidad es única y deberá ser formalizada a más tardar 5 (cinco) días hábiles posterior a la entrega de los servicios.

e) Durante la operación del servicio solicitado, cumplimiento de firmas y entrega al Administrador del Contrato del Acta mensual del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", donde se haga constar el importe correspondiente derivado del número de servicios entregados y operando correctamente, su periodicidad deberá ser mensual, durante los primeros 5 (cinco) días hábiles del mes, posteriores a la conclusión del mes durante el cual se devengó el servicio.

   Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes vencido, Licitante Adjudicado entregará al Administrador del Contrato, un estado de cuenta mensual de manera digital (archivo electrónico) como soporte de la prestación del servicio. Dicho reporte deberá contener de manera enunciativa más no limitativa el desglose del total de líneas, su consumo de datos o cualquier otro detalle de consumo de cada uno de los servicios contratados por "EL INSTITUTO".

f) Cumplimiento de firmas y entrega al Administrador del Contrato del Acta final del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19" misma que deberá ser formalizada posterior al término de la vigencia del contrato o servicio solicitado, asimismo deberá dar conclusión a las actividades y obligaciones del mismo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Rescisión Administrativa del Contrato.

En términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) podrá rescindir administrativamente el contrato en cualquier momento, cuando el **"EL PROVEEDOR"**, incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente.

Si el Instituto considera que el **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión, lo

hará saber al **"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.

Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, **"EL INSTITUTO"** contará con un plazo de 15 (quince) días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer el **"EL PROVEEDOR"**. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al proveedor dentro dicho plazo.

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

En el supuesto de que se rescinda el Contrato, el Instituto, no aplicará las penas convencionales, ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico. 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 el contrato, **"EL PROVEEDOR"**, está en condiciones óptimas para continuar proporcionando el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación del Instituto, por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

De no darse por rescindido el contrato, el Instituto, establecerá de conformidad con **"EL PROVEEDOR"**, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"**, subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52, de la LAASSP.
Cuando por motivo del atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, la dependencia o entidad convocante podrá recibir los bienes o servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del Contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en este artículo se considerará nulo.

El Instituto podrá rescindir administrativamente el contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando el **"EL PROVEEDOR"** adjudicado incurra en cualquiera de las causales siguientes.

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 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 adjudicación o formalización del contrato.

3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones derivadas de la adjudicación del contrato.
4. Cuando se compruebe que el **"EL PROVEEDOR"** adjudicado realice el servicio con especificaciones y características distintas a las solicitadas en el procedimiento de contratación.
5. Cuando transmita total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones derivados del contrato, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización del Instituto.
6. Sea declarado en concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
7. Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte del IMSS con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios prestados y con ello se afecten los intereses del IMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Terminación Anticipada del Contrato.

En términos de lo establecido en el artículo 54 Bis de la LAASSP, el Instituto podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes o servicios objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al Instituto, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.En estos casos el Instituto reembolsará a **"EL PROVEEDOR"**, los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con la contratación del servicio.

14. Criterio de evaluación.

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

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

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

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

Dónde:
PPE *= Puntuación o unidades porcentuales que corresponde a la Propuesta Económica*
MPemb *= Monto de la Propuesta Económica más baja, y*
MPi *= Monto de la i-ésima Propuesta Económica.*

Se aceptarán las ofertas que cumplan con los requerimientos establecidos y cubran las características técnicas establecidas en el anexo técnico.
La evaluación por el mecanismo de puntos y porcentajes consta de 100 puntos, de los cuales 40 puntos

corresponden a la propuesta económica considerando el monto total de la propuesta conforme al formato de propuesta económica.

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

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

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

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

14.1. Capacidad del licitante.

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

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	**SUBRUBROS**	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	**1.a1) EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS**	Se otorgarán puntos al licitante que acredite que el personal que prestará el servicio cumple con la experiencia mínima requerida por el Instituto, conforme a lo siguiente:	**3.00**

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	**SUBRUBROS**	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
	CON LA MATERIA DEL SERVICIO OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	1.a1.1) Administrador del proyecto: El Instituto requiere al menos 1 (uno). El licitante deberá entregar currículo detallado en el que se acredite que el personal propuesto para este perfil cuenta con experiencia de 1 (uno) año en la administración de proyectos similares o iguales al del servicio objeto del presente procedimiento. Se deberá presentar currículo vitae correspondiente, en el cual tendrá que señalar por lo menos los siguientes rubros: - Nombre de la persona propuesta como Administrador del proyecto. - Escolaridad - Nombre de la empresa o institución en la que desempeñó sus funciones - Lugar o ubicación donde prestó sus servicios. - Teléfono de la compañía y datos del jefe inmediato superior. - Periodo de prestación de servicios. - Actividades desempeñadas de acuerdo con lo requerido en el presente apartado 1.a1.2) Personal de soporte técnico: El Instituto requiere al menos 2 (dos). El licitante deberá entregar currículo detallado en el que acredite experiencia de 1 (uno) año en la instalación, administración y operación de los componentes que forman parte de la solución tecnológica ofertada, tales como, atención, seguimiento de reportes, activación de componentes habilitadores para la prestación del servicio y solucionar fallas en el servicio, entre otros. El licitante deberá integrar en su propuesta un mínimo de 3 (tres) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando menos ese número de empleados deberá acreditar contar con la experiencia mínima requerida, conforme a los puntos que anteceden. Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente: 1. Presentación de 1 (uno) administrador de proyecto y 3 (tres) de soporte técnico ó más: 3.00 puntos. 2. Presentación de 1 (uno) administrador de proyecto y 2 (dos) de soporte técnico: 2.00 puntos.	

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	**SUBRUBROS**	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
		3. Presentación de 1 (uno) administrador de proyecto y 1 (uno) de soporte técnico: 0.00 puntos. No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante no entregue la totalidad de los documentos solicitados en cada perfil. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
	1.a2) COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES	Se otorgarán puntos al licitante que acredite que el personal relacionado como parte de su proposición para la prestación del servicio en el punto 1.a1) cuenta con las competencias o habilidades requeridas para la realización de trabajos iguales o similares al servicio objeto del presente procedimiento, así como con los conocimientos académicos o profesionales, mediante la presentación de los siguientes documentos: 1.a2.1) El licitante deberá acreditar que 1 (uno) Administrador de Proyecto cuenta con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación, lo que deberá acreditar mediante la presentación del título o cédula profesional correspondiente. 1.a2.2) El licitante deberá acreditar al menos 2 (dos) empleados con perfil de Soporte Técnico cuentan con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación, lo que deberá acreditar mediante la presentación del título o cédula profesional correspondiente. Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente: 1. Presentación de 1 (uno) administrador de proyecto y 3 (tres) de soporte técnico ó más: 5.00 puntos. 2. Presentación de 1 (uno) administrador de proyecto y 2 (dos) de soporte técnico: 3.00 puntos. 3. Presentación de 1 (uno) administrador de proyecto y 1 (uno) de soporte técnico: 0.00 puntos.	**5.00**

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	**SUBRUBROS**	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
		No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante no entregue la documentación solicitada en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
	1.a3) DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE QUE SE TRATE	Se otorgarán puntos al licitante que acredite que el personal relacionado como parte de su proposición para la prestación del servicio en el punto 1.a1 y 1.a2) domina las herramientas relacionadas con el servicio solicitado, mediante la presentación de los siguientes documentos: 1.a3.1) El licitante deberá acreditar que para el servicio requerido estará asignando a un Administrador de Proyecto el cual deberá demostrar la experiencia en gestión de proyectos mediante la presentación de algún documento de certificación o capacitación en gestión de proyectos, el cual deberá estar vigente durante el período que abarque el procedimiento de contratación correspondiente. 1.a3.2) El licitante deberá acreditar al menos (dos) de Soporte Técnico que cuenta con diplomas o constancias de cursos de capacitación recibidos y concluidos por su personal que prestará el servicio sobre la materia relacionada con el servicio, en los últimos 2 años, debiendo presentar copias simples de dichos documentos. Se otorgará el puntaje de acuerdo con lo siguiente: 1. Presentación de certificado (PMP) de 1 (uno) Administrador de Proyecto, así como 2 diplomas o constancias por cada uno de los 3 (tres) o más Soportes Técnicos: 2.00 puntos	**2.00**



2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	**SUBRUBROS**	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
		2. Presentación de certificado (PMP) de 1 (uno) Administrador de Proyecto, así como 1 diploma o constancia por cada uno de los 3 (tres) Soportes Técnicos: 1.75 puntos 3. Presentación de certificado (PMP) de 1 (uno) Administrador de Proyecto, así como 2 diplomas o constancias por cada uno de los 2 (dos) Soportes Técnicos: 1.50 puntos. 4. Presentación de certificado (PMP) de 1 (uno) Administrador de Proyecto, así como 1 diploma o constancia por cada uno de los 2 (dos) Soportes Técnicos: 1.25 puntos No se otorgará puntaje: 1. Cuando no se cumpla con la cantidad de personal mínimo solicitado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	**SUBRUBROS**	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
1.b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA	**1.b1) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS Y DE EQUIPAMIENTO**	1.b1.1) Se otorgarán puntos al licitante que entregue manifestación escrita firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa cuenta con un centro de atención telefónico ubicado en la República Mexicana, el cual cumple con los requisitos solicitados en el documento anexo técnico. El licitante deberá adjuntar a dicha manifestación un documento en el que especifique la ubicación e infraestructura con la que cuenta el centro de atención telefónico y de preferencia copia simple de la certificación ISO 9001:2015 o superior. La cual deberá preferentemente mantenerse vigente durante el período que abarque el procedimiento de contratación y la vigencia del servicio. Se otorgará el puntaje de acuerdo con lo siguiente: 1. Presentación de la manifestación escrita firmada por el representante legal de la empresa del centro de atención telefónico, documento en el que especifique la ubicación e infraestructura del centro de atención telefónico y copia simple de la certificación superior a la ISO 9001:2015: 7 puntos. 2. Presentación de la manifestación escrita firmada por el representante legal de la empresa, documento en el que especifique la ubicación e infraestructura del centro de atención telefónico y copia simple de la certificación ISO 9001:2015: 4 puntos 2. Presentación de la manifestación escrita firmada por el representante legal de la empresa y documento en el que especifique la ubicación e infraestructura del centro de atención telefónico: 1 punto No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante no entregue la totalidad de los documentos solicitados en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	**7.00**

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	**SUBRUBROS**	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
		1.b1.2) Se otorgarán puntos al licitante que entregue manifestación escrita firmada por el representante legal de la empresa en la que indique que cuenta con la infraestructura requerida para cada una de las siguientes actividades y tiempos máximos requeridos: • Alta de servicio con tiempo máximo de solución 2 días hábiles. • Activación de servicio con tiempo máximo de solución 1 día hábil. • Suspensión temporal con tiempo máximo de solución de 1 hora. • Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 día hábil. • Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 hora. • Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 2 días. • Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 6 días hábiles. • Tiempo de solución máximo de 4 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado. Se otorgará el puntaje de acuerdo con lo siguiente: 7. Se estimará que una reducción de tiempos en horas en un 50% o superior: 5.5 puntos. 8. Se estimará que una reducción de tiempos en horas, entre un 40% y 49%: 4.5 puntos. 9. Se estimará que una reducción de tiempos en horas, entre un 30% y 39%: 3.5 puntos 10. Se estimará que una reducción de tiempos en horas, entre un 20% y 29%: 2.5 puntos 11. Se estimará que una reducción de tiempos en horas, entre un 10% y 19%: 1.5 puntos 12. Se estimará que una reducción de tiempos en horas, entre un 0% y 9%: 0.5	**5.50**

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	**SUBRUBROS**	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
		puntos. No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante no entregue la totalidad de los documentos solicitados en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
1.c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD		Se otorgarán puntos al licitante que cuente al menos con el 5% de la totalidad de su plantilla de empleados con discapacidad cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses, misma que se comprobará mediante la siguiente documentación: 1.c1) Aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS, constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad expedidos por alguna Institución del Sector Salud Federal, cédula de determinación y comprobación de pago al IMSS correspondiente al mes de presentación de la convocatoria del servicio solicitado. Se otorgará el puntaje de acuerdo con lo siguiente: 1. Presentación del aviso del alta al régimen obligatorio y comprobación de pago al IMSS del total de trabajadores que representen el 5% o más de su plantilla: 0.50 puntos 2. Presentación del aviso del alta al régimen obligatorio y comprobación de pago al IMSS del total de trabajadores que representen el menos del 5% de su plantilla: 0.00 puntos 3. No se otorgará puntaje si el licitante no presenta la documentación solicitada en este apartado.	**0.50**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	**SUBRUBROS**	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
1.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME		Se otorgará puntaje a la MIPYME participante que produzca bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio objeto del presente procedimiento y que acredite haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la LAASSP, para lo cual se presentará el siguiente documento: 1.d1) Copia del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como micro, pequeña o mediana empresa, o bien, un escrito en el cual manifiesten bajo protesta de decir verdad, que cuentan con ese carácter. 1.d2) Constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual deberá estar vigente a la fecha del fallo. Se otorgará el puntaje de acuerdo a lo siguiente: 1. Se otorgarán 0.50 puntos al licitante que presente constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. 2. No se otorgará puntaje si el licitante no presenta la documentación solicitada en este apartado.	**0.50**
1.e) POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO		Se otorgarán puntos al licitante que haya aplicado políticas y prácticas de igualdad de género en su empresa, deberá entregar como parte de su proposición la siguiente documentación: 1.e1) Copia de certificaciones que acrediten la implementación de políticas y prácticas de igualdad de género en su empresa. Dichas certificaciones deben estar emitidas por las autoridades u organismos facultados para tal efecto. Se otorgará el puntaje de acuerdo con lo siguiente: 1. Se otorgarán 0.50 puntos al licitante que presente la documentación solicitada en este apartado.	**0.50**

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00 PUNTOS)			
RUBROS	**SUBRUBROS**	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
		2. No se otorgará puntaje si el licitante no presenta la documentación solicitada en este apartado.	
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DEL LICITANTE			**24.00**

14.2. Experiencia y especialidad del licitante.

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

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (18.00 PUNTOS)		PUNTOS A DISTRIBUIR
2.a) EXPERIENCIA PRESTANDO SERVICIOS SIMILARES A LOS REQUERIDOS	Se otorgará puntaje al licitante que acredite 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en el anexo técnico. La acreditación se realizará mediante la presentación de lo siguiente: 2.a1) Copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio, debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en el anexo técnico. Los servicios descritos en los contratos deberán ser similares al objeto de este proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea de un servicio de acceso a internet con administración de componentes habilitadores para la prestación del servicio y un centro de atención telefónica. Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2011. La experiencia acumulable, es decir, La suma de la experiencia de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, para el caso de que dos o más contratos presentados, tengan vigencia en un mismo período de tiempo o la vigencia se traslape en un mismo periodo, solamente se contabilizará la vigencia como experiencia de un solo contrato. Para aquellos contratos que se encuentren vigentes, solo se contabilizará la experiencia por el periodo concluido. El licitante deberá resaltar en los contratos: el proemio del contrato, el objeto, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los mismos. Así mismo, el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada. En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante.	**4.00**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-050GYR019-E198-2022

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (18.00 PUNTOS)		PUNTOS A DISTRIBUIR
	Se otorgará el puntaje de acuerdo con lo siguiente: 1. Acreditación de 2 (dos) años de experiencia: 4.00 puntos. 2. Acreditación de 1 (uno) año de experiencia: 2.00 puntos. No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante no entregue la totalidad de los documentos solicitados en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
	Se otorgará puntaje al licitante que acredite 1 (uno) año de experiencia en la provisión del servicio de centro de atención telefónico, para lo cual deberán proporcionar la siguiente documentación: 2.a2) Copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia en la provisión de un centro de atención telefónico con los requisitos descritos en el anexo técnico. Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2011. La experiencia acumulable, es decir, la suma de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, para el caso de que dos o más contratos presentados, tengan vigencia en un mismo período de tiempo o la vigencia se traslape en un mismo periodo, solamente se contabilizará la vigencia como experiencia de un solo contrato. Para aquellos contratos que se encuentren vigentes, solo se contabilizará la experiencia por el periodo concluido. El licitante deberá resaltar en los contratos: el proemio del contrato, el objeto, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los mismos. Así mismo, el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada. En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante. Se otorgará el puntaje de acuerdo con lo siguiente: 1. Acreditación de 2 (dos) años de experiencia: 4.00 puntos. 2. Acreditación de 1 (uno) año de experiencia: 2.00 puntos. No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante no entregue la totalidad de los documentos solicitados en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	**4.00**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (18.00 PUNTOS)		PUNTOS A DISTRIBUIR
2.b) ESPECIALIDAD, CONTRATOS SIMILARES A LOS QUE SE LICITAN	Se otorgará puntaje al licitante que acredite la especialidad en la prestación de servicios iguales o similares al solicitado en el anexo técnico con tecnología 3G y 4G o en su caso 4.5G La acreditación se realizará mediante la presentación de lo siguiente: 2.b1) Copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la prestación de servicios en condiciones similares a las establecidas en el presente proceso de contratación, debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia. Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2011. La suma de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, para el caso de que dos o más contratos presentados, tengan vigencia en un mismo período de tiempo o la vigencia se traslape en un mismo periodo, solamente se contabilizará la vigencia como experiencia de un solo contrato. Para aquellos contratos que se encuentren vigentes, solo se contabilizará la experiencia por el periodo concluido. El licitante deberá resaltar en los contratos: el proemio del contrato, el objeto, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los mismos. Así mismo, el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada. En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante. Se otorgará el puntaje de acuerdo con lo siguiente: Presentación de 3 (tres) o más contratos con tecnología 3G y 4G o en su caso 4.5G: 10.00 puntos. Presentación de 3 (tres) contratos con tecnología 3G y 4G: 8.00 puntos Presentación de 2 (dos) contratos con tecnología 3G y 4G o en su caso 4.5G: 6.00 puntos Presentación de 2 (dos) contratos con tecnología 3G y 4G: 4.00 puntos Presentación de 1 (uno) contrato con tecnología 3G y 4G o en su caso 4.5G: 2.00 puntos No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante no entregue la totalidad de los documentos solicitados en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	**10.00**
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE		**18.00**

14.3. Propuesta de trabajo.

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

3. PROPUESTA DE TRABAJO (12.00 PUNTOS)		**PUNTOS A DISTRIBUIR**
3.a) METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	Se otorgará puntaje al licitante que incluya en su proposición la metodología propuesta para la prestación del servicio, la cual se evaluará con base en lo siguiente: 3.a1) Descripción de la metodología, procesos y procedimiento que el licitante utilizará para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el licitante logrará técnicamente entregar el servicio solicitado. El licitante deberá incluir en la metodología la documentación técnica del fabricante de los componentes habilitadores para la prestación del servicio solicitados en el documento anexo técnico y de los elementos que sean necesarios para llevar a cabo la evaluación documental del alcance del servicio requerido, incluyendo la administración de los componentes habilitadores para la prestación del servicio y un centro de atención telefónica. No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio. Se otorgarán 4.00 puntos al licitante que entregue la metodología solicitada, haciendo referencia expresa a todos los puntos indicados en este apartado. No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante omita presentar la documentación solicitada en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	**4.00**
	3.a2) Se otorgará puntaje al licitante que incluya en su proposición una matriz de escalación con los tiempos de escalación y solución, en la que especifique al menos, lo siguiente: A. Nombres y puestos del personal a quien se deben reportar los incidentes o problemática existente en el proyecto. B. Los tiempos definidos de atención y solución a fallas en el servicio. C. Medios de contacto electrónico (correo electrónico). D. Teléfonos fijos. E. Teléfonos celulares. F. Tiempos de atención y solución. Se otorgará 1.00 puntos al licitante que entregue la matriz de escalación solicitada haciendo referencia expresa a todos los puntos indicados en este apartado. No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante omita presentar la documentación solicitada en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.	**1.00**

3. PROPUESTA DE TRABAJO (12.00 PUNTOS)		PUNTOS A DISTRIBUIR
	3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
3.b) PLAN DE TRABAJO PROPUESTO POR EL LICITANTE.	3.b1) Se otorgará puntaje al licitante que incluya en su proposición un plan de trabajo en el que se propongan plazos optimizados para la implementación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente: A. Descripción detallada de los principales componentes que formarán parte de la solución para proveer el servicio solicitado. B. Las actividades a realizar. C. La secuencia. D. Los recursos asignados. E. Responsables de dichas actividades. F. Fecha de inicio. G. Fecha de conclusión. Se otorgarán 5.00 puntos al licitante que entregue el plan de trabajo haciendo referencia expresa a todos los puntos indicados en este apartado. No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante omita presentar la documentación solicitada en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	**5.00**
3.c) ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.	Se otorgará puntaje al licitante que incluya en su proposición, manifestación por escrito firmada por el representante legal de la empresa en la que se incluya lo siguiente: 3.c1.1) La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. 3.c1.2) Organigrama de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo. Se otorgarán 2.00 puntos al licitante que entregue la totalidad de los documentos solicitados en este apartado. No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante omita presentar la documentación solicitada en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	**2.00**
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA PROPUESTA DE TRABAJO		**12.00**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

14.4. Cumplimiento de contratos.

Mide el desempeño o cumplimiento que ha tenido el licitante en la prestación oportuna y adecuada de los

servicios de la misma naturaleza objeto del presente procedimiento de contratación.

4. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS (6.00 PUNTOS)		PUNTOS A DISTRIBUIR
4.a) CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS	Se evaluará el desempeño o cumplimiento que ha tenido el licitante en la prestación oportuna y adecuada de servicios iguales o similares al solicitado mediante la presentación de los siguientes documentos: 4.a1) Copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio acompañados del documento en el que se haga constar la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones a cargo del licitante o cualquier otro documento legal con el que se corrobore dicho cumplimiento, los contratos deberán estar debidamente concluidos, no se aceptarán contratos vigentes. En caso de presentar manifestación o cualquier otro documento legal con el que se corrobore el cumplimiento, deberá incluir el nombre, cargo, teléfono, correo electrónico, correo y rol del respectivo contrato Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2011. Los servicios descritos en los contratos deberán ser iguales o similares al objeto de este proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea de un servicio de acceso a Internet con de administración de componentes habilitadores para la prestación del servicio y un centro de atención telefónica. Se otorgará el puntaje de acuerdo con lo siguiente: Presentación de 3 (tres) o más contratos: 6.00 puntos. Presentación de 2 (dos) contratos: 4.00 puntos. Presentación de 1 (uno) contrato: 2.00 puntos. No se otorgará puntaje: 1. Cuando el licitante omita presentar la documentación solicitada en este apartado. 2. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 3. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	6.00
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A EL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS		6.00

15. Tipo de contrato.

El contrato a celebrarse entre el Instituto y el proveedor será abierto, los servicios serán bajo demanda bajo el concepto de montos mínimos y máximos, con base en el presupuesto autorizado para este servicio. Los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

16. Penas convencionales.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en los puntos 5.5.8 y 5.5.8.1 Penas convencionales para cualquier tipo de servicio, el cual indica:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Pca=%d x nda x vspa

Dónde:

%d = porcentaje determinado en la convocatoria.
Pca = pena convencional aplicable.
nda = número de días de atraso.
vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

El valor de los servicios prestados con atraso, corresponde al precio unitario mensual del o los servicios, en el que el proveedor presente atraso en la entrega de acuerdo con las fechas y plazos establecidos.

Se aplicarán penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la fecha pactada para el inicio del servicio, incluyendo todos los componentes y funcionalidades para la prestación del servicio contratado por los siguientes conceptos:

i. La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requeridos por "EL INSTITUTO" inicialmente, deberán ser entregados a más tardar 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de notificación de fallo con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de habilitación por parte del IMSS. Considerando que, para efectos de pago, se deberán contabilizar los días de servicio efectivamente prestado, lo cual será a partir de la fecha de recepción por parte del Institutó siempre y cuando en esa fecha, las líneas efectivamente estén activadas y se cuente con cada uno de los componentes habilitadores que forman parte del servicio a contratar.	1% del monto total de los componentes habilitadores solicitados inicialmente, antes de IVA, por cada día natural de atraso
ii. El Licitante ganador en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato deberá presentar una relación en donde se detalle perfil y datos de identificación del capital humano que participará como parte de la prestación del servicio.	1% del monto máximo del contrato, antes de IVA, por día natural de atraso de atraso
iii. Con la finalidad de estar en condiciones de realizar la sustitución de tarjetas SIM en caso de que estas presenten fallas, el Licitante ganador deberá entregar durante los primeros 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación al Instituto, un stock equivalente al 1% de tarjetas SIM sin servicio para su resguardo, a fin de que sean sustituidas por falla durante la vigencia del contrato y sin generar un costo adicional para el Instituto.	1% del monto de del total de las tarjetas SIMS solicitadas, antes de IVA, por cada día natural de atraso

iv. El Licitante ganador deberá entregar durante los primeros 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de adjudicación y sin costo para "EL INSTITUTO", un 1% de componentes habilitadores (tableta) de reserva sin línea por cada tipo de servicio solicitado, los cuales se mantendrán para soporte o sustitución urgente a usuarios por falla.	1% del monto de del total de los componentes habilitadores solicitados, antes de IVA, por cada día natural de atraso

17. Deductivas.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.8.1. Deducciones al Pago de cualquier tipo de servicios, el cual indica:

- En el procedimiento para la aplicación de las deducciones para los contratos de prestación de servicios, el Administrador del Contrato será responsable de calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio tomando en consideración preferentemente los siguientes elementos:
  - *Concepto u obligación*: Ejemplo, reporte de cada paciente de acuerdo a la Cédula de Reporte.
  - *Nivel de servicio*: Ejemplo, entregar el reporte los 15 días del mes cubriendo todos los elementos indicados.
  - *Unidad de medida*: Ejemplo, por la entrega parcial o deficiente del reporte al no cumplir con todos los elementos requeridos.
  - *Deducción*: Es el descuento a aplicar considerado por el Instituto, ya sea un monto económico específico o un porcentaje de descuento sobre la factura.
  - *Límites de incumplimiento*: Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.
- De igual forma podrán pactarse deducciones por niveles de incumplimiento en la prestación de los servicios, si estos así han sido solicitados, las cuales serán sobre el monto total de la partida y en ningún caso excederán el monto de la garantía de cumplimiento.

Se aplicarán deducciones por atraso en el cumplimiento de la fecha u hora pactada para la atención específica de los servicios, incluyendo todos los componentes y funcionalidades para la prestación del servicio contratado por los siguientes conceptos:

Alta de servicio con tiempo máximo de solución de 2 días hábiles.	1% del costo mensual por día natural de atraso por servicio no atendido.
Activación de servicio con tiempo máximo de solución 1 día hábil	1% del costo mensual por día natural de atraso por servicio no atendido.
Suspensión temporal con tiempo máximo de solución de 1 hora.	1% del costo mensual por hora hábil en un horario de 8:00 a 22:00 hrs de lunes a viernes, excluyendo días no hábiles, marcados por el IMSS.

Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 día hábil.	1% del costo mensual por hora hábil en un horario de 8:00 a 22:00 hrs de lunes a viernes, excluyendo días no hábiles, marcados por el IMSS.
Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 hora.	1% del costo mensual por hora hábil en un horario de 8:00 a 22:00 hrs de lunes a viernes, excluyendo días no hábiles, marcados por el IMSS.
Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 2 días.	1% del costo mensual por día natural de atraso por servicio no atendido.
Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 6 días hábiles.	1% del costo mensual por día natural de atraso por servicio no atendido.
Tiempo de solución máximo de 4 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.	1% del costo mensual por hora hábil en un horario de 8:00 a 22:00 hrs de lunes a viernes, excluyendo días no hábiles, marcados por el IMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18. Área técnica encargada de verificar la prestación del servicio.
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Computo Personal

19. Responsables de la evaluación de las propuestas técnicas.
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Computo Personal

20. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio.
Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

21. Confidencialidad

El Instituto y el posible proveedor convienen considerar como confidencial todos los datos, dispositivos de almacenamiento electrónicos, programas de cómputo, o cualquier otro material que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados por el Instituto y que sean marcados como confidencial.

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

Por lo anterior, el posible proveedor reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, y en general por ningún medio.

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

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.
- Toda la información a que tenga acceso el personal que el posible proveedor designe para la prestación de los servicios materia del presente proceso de contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que el posible proveedor deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:
    - La información del Instituto y a la cual tenga acceso el personal del posible proveedor no deberá ser copiada o respaldada en ninguno de los equipos del personal del posible proveedor sin autorización previa del personal de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
    - El acceso a la información del Instituto sólo podrá ser por personal autorizado de la misma.
- De no cumplir con alguna de estas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que deberá aceptar el posible proveedor.
- Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en el contrato, comprometiéndose a observar y cumplir lo acordado.
- Notificar por escrito dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al administrador del contrato o al personal designado por este, cualquier uso o sospecha de uso inadecuado, la indebida apropiación o la divulgación no autorizada de la información de que se tenga conocimiento.
- En relación a los datos personales recabados y generados para la prestación del servicio, el posible proveedor deberá limitarse al uso de los mismos únicamente para el cumplimiento de la prestación del servicio.

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

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

22. Causales de desechamiento.

De conformidad con el artículo 29 fracción XV de la LAASSP, será causa de desechamiento:

a. El incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en el procedimiento de contratación, que con motivo de dicho incumplimiento se afecte la solvencia de la proposición.
b. Si se comprueba que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar el costo de los servicios objeto de la presente convocatoria, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes, escrito libre.
c. La falta de presentación de los escritos o manifestaciones bajo protesta de decir verdad, previstos en la LAASSP o su Reglamento que se soliciten como requisito de participación en la presente convocatoria será motivo de desechamiento, por incumplir las disposiciones jurídicas que los

establecen, conforme al artículo 39 penúltimo párrafo del reglamento de la LAASSP.

d. Cuando no cotice la totalidad del servicio requerido conforme a las condiciones y características solicitadas.
e. Cuando la proposición técnica o económica no cuente con la firma electrónica del representante legal en el sistema CompraNet, establecida por la Secretaría de la Función Pública como medio de identificación electrónica, es decir, la firma electrónica avanzada que emite el SAT para el cumplimiento de obligaciones fiscales o cuando dicha firma no sea válida.
f. Cuando las empresas se encuentren dentro de algunos los supuestos del Art. 50 y 60 de la Ley.
g. Cuando los documentos que envíen los licitantes a través de la plataforma CompraNet no sean legibles, imposibilitando el análisis integral de la proposición, y esto conlleve a un faltante o carencia de información que afecte la solvencia de la proposición, ésta se considerará insolvente.
h. Cuando presente más de una proposición para la partida.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

IMSS	**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** **019E19822-001**

ANEXO 2

"PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR" Y ACTA DE FALLO"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

PROPUESTA TÉCNICA

SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA ATENDER NECESIDADES DE UNIDADES MÉDICAS POR CONTINGENCIA COVID-19.
Licitación Pública Nacional Electrónica Número: LA-050GYR019-E61-2021

Para: Instituto Mexicano del Seguro Social

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Propuesta Técnica

presentación de la solución

Índice

SOBRE SERVICIOS TRONCALIZADOS **4**

Misión 4

Visión 4

SOBRE DIVERACY 4

Servicio de movilidad 4

Mifi 4

Servicios de IOT 5

Multicarrier 5

Internet Hogar 5

Diseño y desarrollo de proyectos llave en mano 5

REQUERIMIENTO DEL PROYECTO 5

Requerimientos técnicos. 7

Equipos Tablet y tarjetas SIM 7

Especificaciones técnicas. 9

Características del servicio. 9

Características del centro de atención telefónico. 10

Características de la administración de líneas y componentes habilitadores para la prestación del servicio. 14

1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS **15**

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron

55 5615 9200 / 55 5482 0210

Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

Experiencia 73

Experiencia – Atención Telefónica 75

Experiencia en contratos similares 76

Metodología para la prestación del servicio 78

Call Center Diveracy-SERVITRON 78

Descripción de procesos de atención de fallas en Call Center 78

FW-MST- Manual Agente de Soporte Técnico 78

FW-MST-01 Recibir Ticket para Soporte Nivel 2 79

FW-MST-02 Atención de Ticket Operativo/Administrativo 79

FW-MST-O01 Consultas y Aclaraciones 79

FW-MST-03 Atención de Ticket de Aplicaciones 81

FW-MST-A01 Funcionamiento de Aplicaciones 81

FW-MST-A02 Contratación/Cancelación/Cambio Plan 82

FW-MST-A03 Problemas con pasarelas de pago 82

FW-MST-04 Escalar ticket a Nivel 3 82

FW-MST-E01 Altán 82

FW-MST-E02 Conecto 84

FW-MST-05 Notificar al Agente de Nivel 1 84

Tiempos de respuesta y atención 85

Características técnicas de los componentes habilitadores 88

Funda protectora 90

Matriz de Escalación 90

Estructura de recursos humanos 91

Cumplimiento de contratos 93

Niveles de servicio. 94

Normas oficiales. 95

Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos. 95

Plan de Trabajo y Cronograma 98

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

SOBRE SERVICIOS TRONCALIZADOS

SERVICIOS TRONCALIZADOS en una empresa que incorpora a sus filas un destacado grupo de ingenieros, con el fin de proporcionar servicios como: Diseño, Implementación, Venta y Arrendamiento de sistemas de Telecomunicaciones y Seguridad tales como; Sistemas de CCTV, Enlaces de Microondas, Sistemas de Radio comunicación Digital en distintos protocolos, Tecnologías de la Información, entre otras.

Las Necesidades actuales de Mercado nos han fijado como principal objetivo, ofrecer un Servicio de Calidad y Compromiso con cada uno de nuestros clientes, para que sus requerimientos puedan resultar Satisfactorios y Asertivos.

Misión

Generar soluciones en Diseño, Implementación y Mantenimiento Sistemas de Telecomunicaciones, integrando Tecnología de punta, Proyectos de Alto desarrollo, Innovación en Tecnología de la Información , Sustentabilidad en Desarrollo de Infraestructura y Seguridad industrial, todo esto buscando optimizar los recursos y el logro de los objetivos estratégicos de nuestros clientes.

Visión

Ser reconocidos como una Empresa Líder en la Industria de la Tecnología de la Información y las Telecomunicaciones, buscando brindar siempre Servicios de Calidad y Comprometidos con la sociedad y su crecimiento continuo. Diseño y Construcción de la Tecnología del Futuro, con el Servicio, Calidad, Experiencia y Compromiso de siempre

SOBRE DIVERACY

Empresa autorizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para la Comercialización de Servicios de Telecomunicaciones por medio de plataformas que integran diferentes soluciones Tecnológicas. Contamos fundamentalmente con dos líneas de negocios:

- Operador Móvil de Telecomunicaciones
- Comercialización de servicios de telecomunicaciones:

Servicio de movilidad

Producto de servicios de conectividad móvil sobre la Red Compartida que incluye el servicio de datos con acceso a internet, el servicio de voz utilizando tecnologías VoLTE y/o mVoIP y el servicio de envío y recepción de mensajes cortos. Los servicios pueden darse sobre un número nuevo o bien, sobre la portabilidad del número del cliente.

Mifi

El Servicio MIFI es el que provee conectividad inalámbrica móvil, proporcionando acceso a internet a través de la Red Compartida y de la provisión del servicio directamente por Diveracy.

Cada Usuario Final dispondrá de una conexión tipo "Wireless to the Mobile" a través de un CPE con conectividad inalámbrica LTE, con el que tendrá acceso a servicios de conectividad de datos móviles en cualquier lugar dentro

de la cobertura de la red compartida. La capacidad de este enlace puede compartirse con un[illegible] dispositivos mediante conexión inalámbrica WiFi.

Servicios de IOT

El servicio Internet de las Cosas (IoT, Internet of Things) se refiere a conectividad móvil nacional e internacional de una red de dispositivos ("cosas"), conectados a Internet que pueden comunicarse o interactuar entre ellos, o con terceros, y pueden ser monitoreados o controlados de forma remota.

El servicio se ofrece a través de diferentes operadores de telecomunicaciones e incluye el servicio de datos y el servicio de envío y recepción de mensajes cortos.

Multicarrier

Producto de servicios de conectividad móvil sobre diferentes redes de telecomunicaciones, que incluye el servicio de datos con acceso a internet, el servicio de voz y el servicio de envío y recepción de mensajes cortos. Los servicios únicamente pueden darse sobre un número internacional nuevo.

Internet Hogar

El Servicio INTERNET HOGAR es el servicio que provee conectividad inalámbrica en ciertas ubicaciones, proporcionando acceso a internet a través de la Red Compartida y de la provisión del servicio directamente por Diveracy. Este servicio está orientado a Usuarios residenciales y de negocios SOHO ("Small Office – Home Office"). Cada Usuario Final dispondrá de una conexión tipo "Wireless to the Home" a través de un CPE con conectividad inalámbrica LTE, con el que tendrá acceso a servicios de conectividad de datos.

Diseño y desarrollo de proyectos llave en mano

Ligado a la experiencia de Diveracy, podremos ofrecer Servicios llave en mano en las que las telecomunicaciones sea el medio de comunicación. Estos proyectos pueden orientarse a: Industria, educación, salud, seguridad, control y geolocalización de activos, IoT, infraestructura.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

REQUERIMIENTO DEL PROYECTO

Derivado de la situación mundial que se atraviesa a causa de la pandemia de COVID-19, así como las medidas implementadas tanto por la Institución y el gobierno Federal a Nivel Nacional para la contención de la propagación y prevención del virus, resulta necesario llevar a cabo la contratación y poder proporcionar los servicios de videollamadas a través de Internet mediante dispositivos móviles, que están siendo requeridos por los derechohabientes y por el personal institucional adscrito en las unidades médicas clasificadas a nivel nacional para la atención de los derechohabientes diagnosticados con COVID-19 o en estado crítico.

En virtud de lo anterior, el Instituto Mexicano del Seguro Social, en lo sucesivo "EL INSTITUTO", requiere la contratación del "Servicio de Internet Móvil para Atender Necesidades de Unidades Médicas por Contingencia COVID-19", el cual proporcionará a los pacientes en aislamiento o que se encuentren en estado crítico, una herramienta tecnológica que permita realizar videollamadas con sus familiares a través de una conexión a

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Internet de forma permanente, realizándolas a través del personal [illegible] de "EL INSTITUTO" que se encontrará en carpas habilitadas fuera de la zona de consulta:

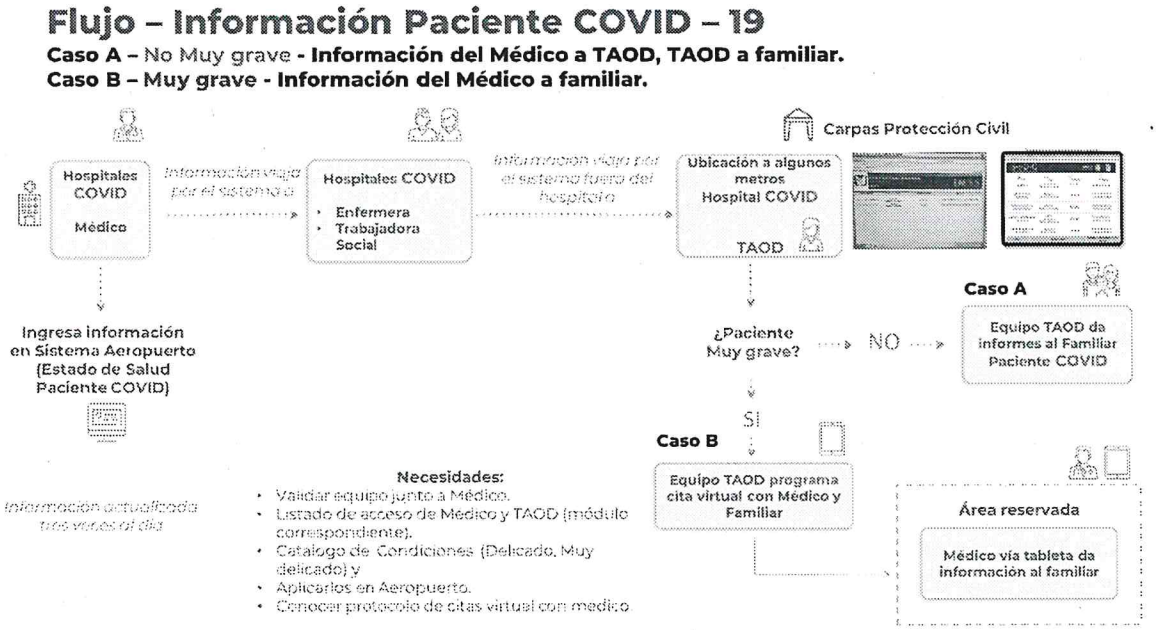


Diagrama de flujo de atención

El "Servicio de Internet Móvil para Atender Necesidades de Unidades Médicas por Contingencia COVID-19" consiste en la prestación de un servicio integral de acceso a Internet inalámbrico con cobertura en territorio nacional, con tecnología que incluya 3G, 4G y/o 4.5G, en lo sucesivo "El Servicio".

"El servicio" incluye el suministro de dispositivos con conexión de al menos 4G a la red con la que cuente el proveedor que brinde el acceso a Internet, de conformidad con los estándares internacionales 3G y 4G, las tarjetas SIM (por sus siglas en inglés *Subscriber Identity Module*,), así como la asistencia técnica de los dispositivos suministrados como parte de la infraestructura para proporcionar el servicio.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio solicitado por el Instituto se encuentran descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio". En la tabla siguiente, se especifica el requerimiento de estos:

PARTIDA	TIPO DISPOSITIVO	MÍNIMO	MÁXIMO
ÚNICA	Tableta	160	400
	SIM Card	240	600
	Total	400	1000

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Derivado de ello, SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V. en participación conjunta con el op[illegible]tual Diveracy S.A. de C.V. ofrecerá al Instituto el servicio de comunicaciones de datos para acceso a internet así como los componentes habilitadores descritos a continuación.

El servicio tendrá una vigencia a partir del día hábil siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre del año 2020.

Requerimientos técnicos.

Equipos Tablet y tarjetas SIM





Dimensiones:

Ancho: 209.3 mm

Alto: 125 mm

Grosor: 8.4 mm

Peso: 294 g

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

<table>
<tr><th>Tipo</th><th>Descripción</th><th>Características técnicas mínimas de los componentes habilitadores</th></tr>
<tr><td>Alcatel 3T 8</td><td>Alcatel #t 8 es una tablet de 8" que cuenta con un potente procesador MT8765, con 4 núcleos de potencia que corren a 1.4 GHz. Además cuenta con la tecnología para recibir llamadas gracias al soporte de redes como 2G, 3G y hasta 4G. Con un diseño ultra delgado y ultra ligero, idoneo para la escuela o sobre la marcha.</td><td>
<table>
<tr><th>Descripción</th><th>Equipo “T1” (ligera)</th></tr>
<tr><td>Procesador</td><td>Procesador 1.4GHz</td></tr>
<tr><td>Memoria interna</td><td>16 GB (5 GBs disponibles)</td></tr>
<tr><td>Memoria RAM</td><td>1GB DDR4</td></tr>
<tr><td>Batería</td><td>Hasta 20 horas de uso general</td></tr>
<tr><td>Pantalla</td><td>8” con resolución a 1024 x 800</td></tr>
<tr><td>Cámara de video</td><td>Resolución HD 1280 x 800 @ 30 fps</td></tr>
<tr><td>Conectividad</td><td>Wi-Fi 802.11 a/b/g/n (1x1), Wi-fi Direct, hotspot
Bluetooth 4.2
1 x Micro USB 2.0
LTE</td></tr>
<tr><td>Medios externos</td><td>No</td></tr>
<tr><td>Sistema Operativo</td><td>Nativo</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Tipo	Descripción	Características técnicas mí... ...os componentes habilitadores
SIM Card	Una tarjeta **SIM** (acrónimo en inglés de subscriber identity module)	Tarjeta desmontable usada en teléfonos móviles, tabletas o módems. Conectividad a la red celular en 3G, 4G y/o 4.5G (HSPA+ ó LTE). Se entregarán tarjetas del operador virtual Diveracy S.A. de C.V. que trabaja bajo la red Compartida Altán Redes, habilitando un servicio de datos con las siguientes características: - Hasta 20 GB de datos por usuario al mes a velocidad normal y 20 GB de datos a velocidad reducida de red. - 1500 minutos libres de voz - 500 SMS libres - Roaming automático nacional con Telcel (acuerdo usuario visitante) - Roaming Internacional en EEUU y Canadá (5 GB de datos, 250 SMS y 750 minutos de voz)

Adicionalmente se incluye una funda para los equipos tablet para su protección.

Especificaciones técnicas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Características del servicio.

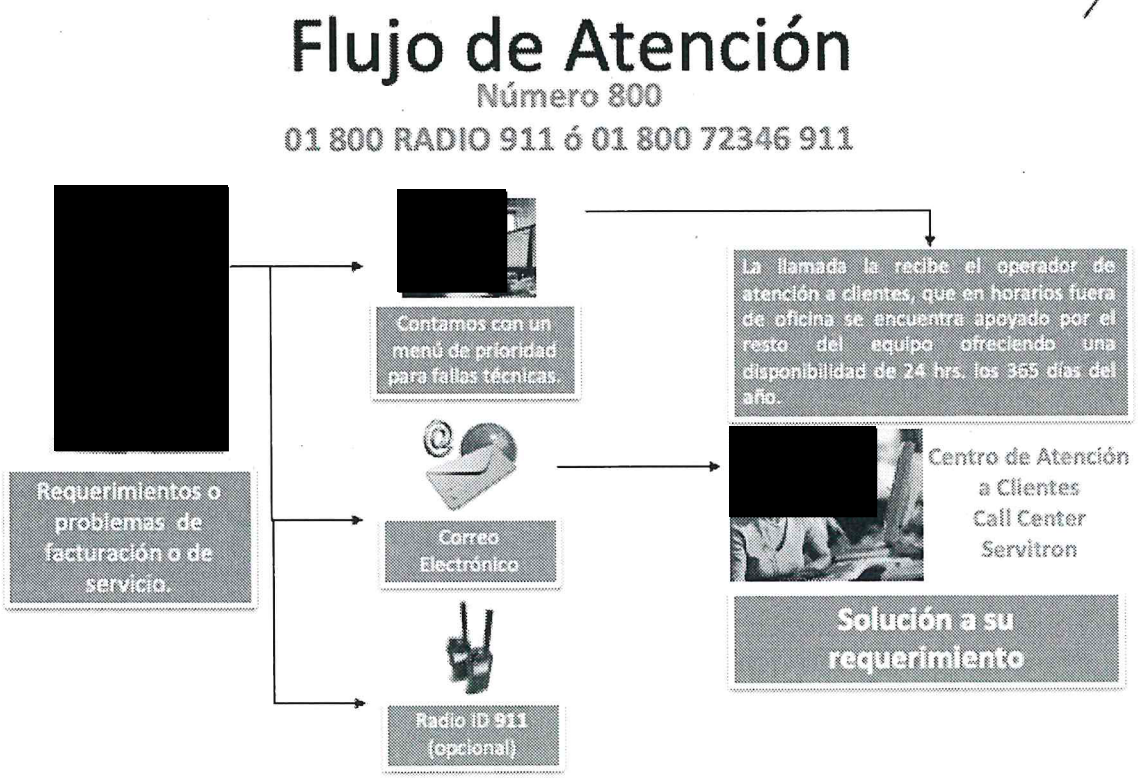
El Servicio de datos prestado utilizará la red de Altán Redes, la única red 4.5 o Pre-5G de México ya que la mayoría de sus sitios se encuentran enlazados con Fibra Óptica y su tecnología se encuentra preparada para una rápida migración a 5G. Su objetivo de cobertura en 2024 será el 92.25% de la población. Actualmente, cuenta con una cobertura propia superior al 50% de la población y un acuerdo con Telcel para ampliar su cobertura en aquellos lugares donde todavía no llega la Red Compartida.

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

El servicio incluído lleva una oferta única en el mercado para logr usuarios demandantes puedan cubrir sus necesidades. Se compone de una base de 20GB de consumo mensual más 20GB a velocidad reducida (512Kbps). En adición, puede utilizar 1500 minutos de voz y 500 SMS así como cobertura en roaming internacional en EEUU y Canadá.

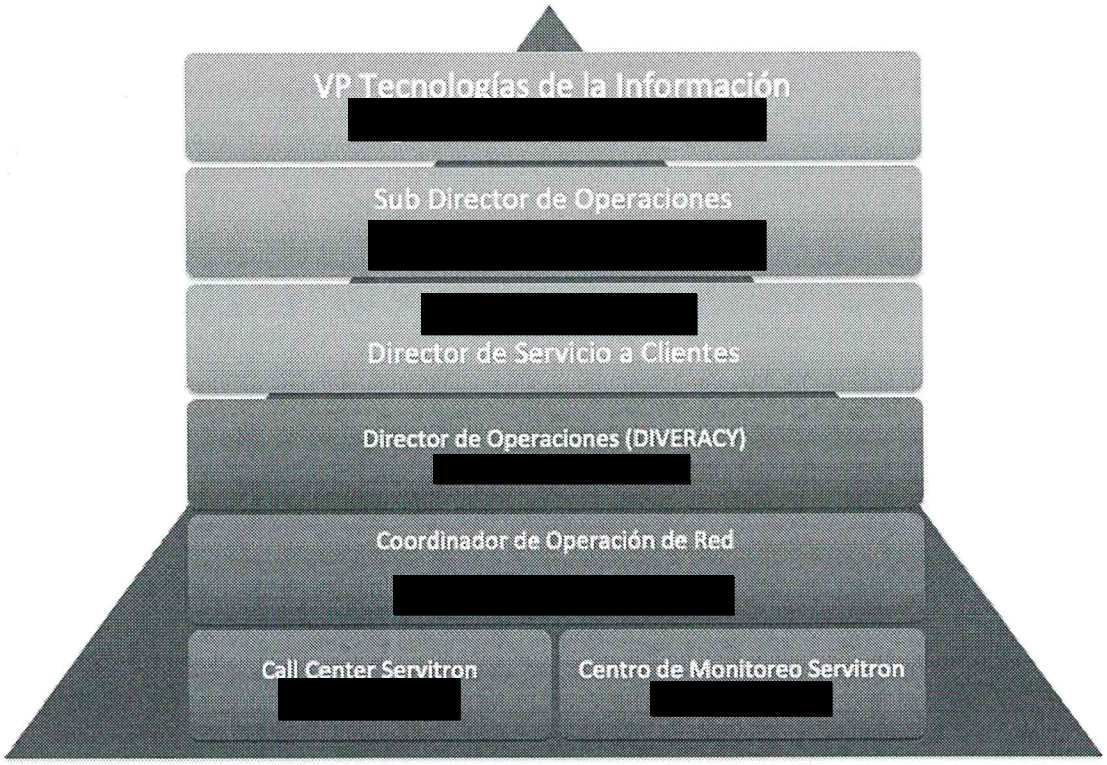
Características del centro de atención telefónico.

El Licitante ganador como parte del servicio solicitado deberá contar con un centro de atención telefónica ubicado en la República Mexicana, el cual deberá realizar las actividades de registro, atención, seguimiento y resolución de los reportes que generen por el servicio de acceso a Internet, así como los que se generen en los componentes habilitadores para la prestación del servicio suministrados durante la vigencia del contrato.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: ROSTRO DE PERSONAS, 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

Matriz de escalamiento



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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification



- ✓ Satisfacción por el servicio ofrecido por el Centro de Atención a Clientes.
- ✓ Contestación menor a 20 segundos.
- ✓ Abandono menor al 8 %
- ✓ Seguimiento y solución a requerimientos como: consulta de saldo, aclaraciones, etc. en los tiempos establecidos.
- ✓ Monitoreo en entrega oportuna de facturas.
- ✓ Asesoría en uso del portal Web.

- ✓ Recepción y seguimiento de reportes de falla, hasta su solución con el visto bueno del cliente.
- ✓ Atención y solución de casos complejos.
- ✓ Interface con áreas operativas.

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

A. ISO Call Center



MX21.00154
Folio 41401

BUREAU VERITAS
Certification

Servicios Troncalizados, S.A. de C.V.

Avenida Revolución, San Pedro de los Pinos, No. 639, 4° piso, Ciudad de México, México

BVQI Mexicana, S.A. de C.V. certifica que el Sistema de Gestión de la Organización mencionada ha sido auditado y se encuentra en conformidad con los requisitos de la Norma de Sistema de Gestión que a continuación se indica

Norma

NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001: 2015

Alcance de Certificación

Comercialización de equipos y accesorios de telecomunicación. Venta y prestación de servicios de radiocomunicación, rastreo e internet. Diseño, suministro, instalación, puesta en operación, mantenimiento y soporte de soluciones en telecomunicaciones

Fecha de Inicio del Ciclo Original de Certificación:	**07 de Septiembre, 2018**
Fecha de Vencimiento del Ciclo Anterior:	**06 de Septiembre, 2021**
Fecha de la Auditoría de Certificación/Recertificación:	**21 de Mayo, 2021**
Fecha de Inicio del Ciclo de Certificación/ Recertificación:	**15 de Noviembre, 2021**

Sujeto a la continua operación satisfactoria del Sistema de Gestión de la Organización, este certificado es válido hasta: **06 de Septiembre, 2024**

No. de Certificado: **MX21.00154** Versión: **1** Fecha de Revisión: **01 de Marzo, 2022**

IAF ema ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN
ACREDITADO 21/11

Oficina Local:
BVQI Mexicana, S.A. de C.V. - Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 36, Piso 11 Col. Lomas de Chapultepec III Sección, Miguel Hidalgo, C.P. 11000 Ciudad de México

Cualquier aclaración con respecto al alcance de este certificado y la aplicación de los requisitos del Sistema de Gestión puede ser proporcionada por la Organización. Para verificar la veracidad y validez de este Certificado, favor de enviar su Solicitud de Consulta al siguiente correo electrónico: validation.documentos@bureauveritas.com, incluir copia escaneada legible.

Este Certificado es Propiedad de BVQI Mexicana S.A de C.V

CER-MX-FO-29 Rev. 4 Página 1 de 1 21 de Septiembre, 2020

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Características de la administración de líneas y componentes habilitadores para la prestación del servicio.

Servitron cuenta con herramientas automatizadas y soluciones de software que le permiten una gestión muy ágil de los servicios en las líneas que ofrece.

De acuerdo con la solicitud el instituto los tiempos de respuesta para la prestación del servicio serán menores a:

- Alta de servicio con tiempo de solución máximo de 1 día hábil.
- Activación de servicio con tiempo máximo de solución 12 horas.
- Suspensión temporal con tiempo de solución máximo de 30 minutos.
- Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 12 horas.
- Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 30 minutos.
- Activación de roaming con tiempo máximo de solución 12 horas.
- Tiempo de solución máximo de 2 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.
- Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo de solución de 1 día hábil, siempre y cuando sea imputable la reposición al licitante.
- Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo de solución de 3 días hábiles, siempre y cuando sea imputable la reparación al licitante.

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

servitron

MEJORES EMPRESAS MEXICANAS

Instituto Mexicano del Seguro Social
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.
Calle Durango número 291, Piso 5, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc,
C. P.06700, Ciudad de México, México.

Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-050GYR019-E198-2022

Ciudad de México a 17 de Octubre del 2022

PROPUESTA DE TRABAJO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Metodología para la prestación del servicio

Call Center Diveracy-SERVITRON

El call center de Diveracy es manejado por personal de SERVICIOS TRONCALIZADOS que cuenta con certificación ISO 9001:2015. Adicionalmente cuenta con las herramientas y posiciones necesarias para la operación dedicada a proyectos especializados por parte de Diveracy.

Descripción de procesos de atención de fallas en Call Center

FW-MST- Manual Agente de Soporte Técnico

EL presente documento describe la forma en como un agente de soporte técnico (nivel 2) opera y brinda soluciones a los tickets escalados del nivel 1.

Para ello se han definido el siguiente diagrama de flujo:

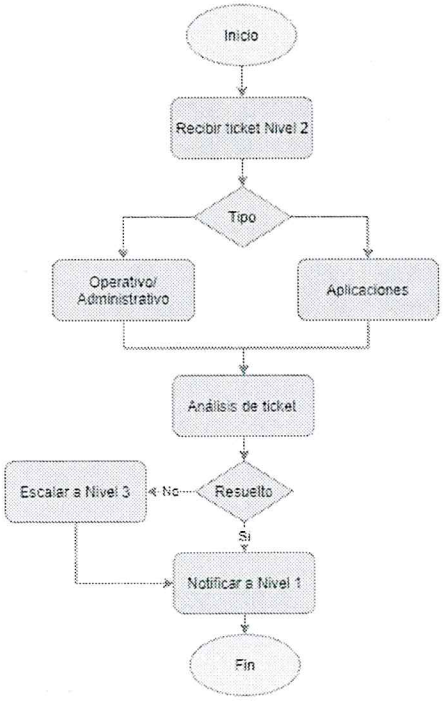


Figura 1: Proceso Agente de Soporte Técnico (Nivel 2)

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FW-MST-01 Recibir Ticket para Soporte Nivel 2

La comunicación entre los Agentes de Nivel 1 y 2 se llevará a cabo mediante la plataforma Freshdesk.

El Agente de Soporte podrá consultar sus tickets asignados dando clic en la opción que se encuentra en el menú lateral, tal como se muestra en la Figura 2.



Figura 2: Visualización de Tickets en Freshdesk

Una vez que el Agente tiene conocimiento de la incidencia reportada, comienza un análisis back office para la resolución del ticket.

FW-MST-02 Atención de Ticket Operativo/Administrativo

A continuación, se describen los tickets referentes a asuntos Operativos o Administrativos que serán asignados al Agente, así como las herramientas que tiene a su alcance para realizarlo.

FW-MST-001 Consultas y Aclaraciones

1. Factura no recibida

En caso de que el Usuario Final no haya recibido su factura, se tendrá que consultar en el ERP de acuerdo con el tipo de plan:

- Postpago/Suscripción: Con los datos del cliente (número, folio contrato, etc.) localizar el contrato en el ERP, verificar que la factura del mes correspondiente se generó de manera correcta y reenviarla al correo electrónico del cliente.
- Prepago: Con los datos de cliente (número, folio recarga, etc) localizar la factura asociada a la orden de venta generada en el ERP y reenviarla al correo electrónico del cliente.

Al finalizar la acción correspondiente, notificar al Agente de nivel 1 la solución del ticket.

2. Cambio de datos de Facturación

Para cambiar los datos del cliente, se tendrá que consultar en el ERP de acuerdo al tipo de plan:

- Postpago/Suscripción: Con los datos del cliente (número, folio contrato, etc.) localizar el contrato en el ERP, ingresar al registro del Socio de Negocio tipo cliente y realizar los cambios solicitados.
- Prepago: Con los datos de cliente (nombre, número, etc) ingresar al registro del Socio de Negocio tipo cliente correspondiente y realizar los cambios solicitados.

Al finalizar la acción correspondiente, notificar al Agente de nivel 1 la solución del ticket.

3. Recarga no efectuada

En caso de que el Usuario Final haya realizado una recarga de manera correcta y sin embargo no se vea reflejado el saldo, se tendrá que hacer lo siguiente:

- Consultar en el ERP que la orden de venta asociada a la recarga se haya registrado de manera correcta y que contenga todos los datos necesarios (cliente, producto, número telefónico, ID de Orden hacia Altán etc.)
- Consultar en la plataforma correspondiente* el estatus del Usuario Final así como el estatus de la Orden (en el caso de Altán), para corroborar que la recarga no se efectuó

*View360 para Altán o plataforma Conecto

- Realizar la recarga desde la plataforma correspondiente*

*View360 para Altán o plataforma Conecto

Si el problema persiste en varios usuarios, notificar al responsable de Aplicaciones para analizar la integración de los servicios y escalarlo a Nivel 3 de ser necesario.

2. FW-MST-O02 Atención de Fallas Planes Movilidad/MiFi

Para la atención de las fallas que a continuación se mencionan, se usará la herramienta View 360 al tratarse de servicios de Altán.

1. Fallas Servicio de Voz

En caso de que el Usuario Final reporte fallas en el servicio de voz los cuales pueden ser:

- Llamadas entrantes/salientes
- Llamadas en grupo
- Baja Calidad en llamadas

Con los datos proporcionados por el cliente se deberá realizar lo siguiente:

- Consultar estado del UF: Validar que tiene estado Activo y con una oferta asignada
- Consultar características del equipo: Validar que el equipo usado por el UF cumpla con los requerimientos para hacer uso de la Red Compartida
- Consultar historial de llamadas: Validar que la información proporcionada por el UF concuerde con el historial de sus llamadas realizadas, es decir, que las llamadas que presentaron fallas hayan sido realizadas dentro de la zona de cobertura de Altán y durante el periodo de tiempo que el cliente reportó.

Si al concluir el análisis del ticket, la falla reportada es válida y no se debe a un mal uso de la Red por parte del UF, se escalaría el ticket a Nivel 3, anexando las evidencias necesarias.

2. Fallas Servicio de Internet (Movilidad y MiFi)

En caso de que el Usuario Final reporte fallas en el servicio de datos los cuales pueden ser:

- Problemas de Navegación Parcial
- Problemas de Navegación Total

Con los datos proporcionados por el cliente se deberá realizar lo siguiente:

- Consultar estado del UF: Validar que tiene estado Activo y con una oferta asignada
- Consultar características del equipo: Validar que el equipo usado por el UF cumpla con los requerimientos para hacer uso de la Red Compartida
- Consultar historial de consumos: Validar que la información proporcionada por el UF concuerde con el historial de consumos realizados, es decir, que el uso de navegación que presentó problemas haya ocurrido dentro de la zona de cobertura de Altán y durante el periodo de tiempo que el cliente reportó.

Si al concluir el análisis del ticket, la falla reportada es válida y no se debe a un mal uso de la Red por parte del UF, se escalaría el ticket a Nivel 3, anexando las evidencias necesarias. (En caso de ser problema de Latencia anexar SpeedTest)

3. Fallas Servicio de SMS

En caso de que el Usuario Final reporte fallas en el servicio de mensajería los cuales pueden ser:

- SMS entrantes/salientes

Con los datos proporcionados por el cliente se deberá realizar lo siguiente:

- Consultar estado del UF: Validar que tiene estado Activo y con una oferta asignada
- Consultar características del equipo: Validar que el equipo usado por el UF cumpla con los requerimientos para hacer uso de la Red Compartida
- Consultar historial de SMSs: Validar que la información proporcionada por el UF concuerde con el historial de SMSs que se intentaron enviar dentro de la zona de cobertura de Altán y durante el periodo de tiempo que el cliente reportó.

Si al concluir el análisis del ticket, la falla reportada es válida y no se debe a un mal uso de la Red por parte del UF, se escalaría el ticket a Nivel 3, anexando las evidencias necesarias.

4. Activación de SIM

Si se reporta una falla de activación a pesar de estar dentro de la Cobertura de Altán, se deberá realizar lo siguiente:

En caso de que el Usuario Final reporte fallas en el servicio de voz los cuales pueden ser:

- Consultar estado del UF: Validar que no se encuentre en Estado Activo y no en Estado Idle (si se encuentra en este estado, sería una posible razón del porque no cuenta con servicio)
- Consultar características del equipo: Validar que el equipo usado por el UF cumpla con los requerimientos para hacer uso de la Red Compartida

Si al concluir el análisis del ticket, la activación no pudo realizarse con éxito, ser lo proporcionará al cliente una nueva SIM y se escalaría el ticket a Nivel 3, anexando las evidencias necesarias.

FW-MST-03 Atención de Ticket de Aplicaciones

A continuación, se describen los tickets referentes a las diferentes plataformas de Diveracy que serán asignados al agente, así como las acciones que debe realizar.

FW-MST-A01 Funcionamiento de Aplicaciones

El agente analizará y solucionará los tickets relacionados a fallas en el funcionamiento de las Aplicaciones de Diveracy, tales como:

- Web de BR: Login, alta de vendedores, consulta de ventas, etc.
- Aplicación Vendedor: Login, alta de cliente, escaneo de SIM, etc.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

- Aplicación Usuario: Login, consulta de saldo, consumos, etc.

Si el error detectado proviene del servicio de integración con el ERP, Altán o Conecto, se escala el ticket a nivel 3 y se notifica al agente de Nivel 1 para su comunicación al cliente.

FW-MST-A02 Contratación/Cancelación/Cambio Plan

En caso de que un Usuario Final haya tenido problema al contratar un servicio por medio de la Web de Pago o un BR haya tenido problema al contratar, cancelar o cambiar un plan por medio de su Web o Aplicación Vendedor, el agente se encargará de analizar y validar el funcionamiento de la plataforma.

Si el error detectado proviene del servicio de integración con el ERP, Altán o Conecto, se escala el ticket a nivel 3 y se notifica al agente de Nivel 1 para su comunicación al cliente.

FW-MST-A03 Problemas con pasarelas de pago

Si un Usuario Final o BR tiene problemas para procesar sus pagos por medio de las pasarelas que ofrece Diveracy, el agente verificará la integración con la pasarela correspondiente y escalará el ticket a Nivel 3 de ser necesario.

FW-MST-04 Escalar ticket a Nivel 3

En caso de que los incidentes no puedan ser resueltos desde las plataformas de Diveracy y las herramientas de apoyo, se tendrá que escalar a un Nivel 3. Los sistemas que están integrados a Diveracy son:

FW-MST-E01 Altán

Altán pone a disposición de Diveracy, una plataforma (Remedy) para la creación y seguimiento de ticket referentes a problemas de red o sistemas, cabe destacar que en dicha plataforma Altán también tiene posibilidad de crear tickets en caso de detectar incidentes críticos referente al servicio de un grupo de Usuarios Finales o notificaciones de ventanas de mantenimiento de red o de los sistemas.

Para la apertura de un ticket, es importante cumplir los siguientes puntos:

- Los Usuarios Finales asociados a un ticket deberán presentar la misma queja reportada
- Todos los tickets deberán contar con los campos mandatorios
- Todos los Usuarios Finales deberán estar en estado activo (no aplica para casos en los que se requiere consumir APIs de reactivación)
- Los tickets deberán estar alineados a la tabla de criticidad que contempla zona afectada, misma falla y cantidad de Usuarios Finales afectados en un periodo determinado de tiempo
- Las evidencias adjuntadas a los tickets deben ser imágenes nítidas y/o logs
- Los incidentes asociados al consumo de APIs deben ser generados después de haber ejecutado 3 intentos por parte de Diveracy
- No será necesario generar tickets por fallas previamente reportadas por Altán

El uso de la plataforma y el detalle de la información que deberá contener cada ticket, se puede consultar en el Manual PAL-HA-ALTÁN Herramientas de Apoyo apartado PAL-HA-02 Remedy

FW-MST-E02 Conecto

Conecto pone a disposición de Diveracy, una sección de tickets dentro de la plataforma [redacted] para la creación y seguimiento de tickets referentes a problemas

de la red o sistemas. Se consideran incidencias nivel 3 a aquellas que afectan a [illegible]o Final o a un grupo de Usuarios Finales, y está clasificadas de la siguiente manera:

- Fallas en APIs
- Fallas de llamadas entrantes/salientes
- Fallas de datos móviles
- Fallas de acceso a la red
- Fallas de SMS entrantes/salientes

Es importante brindar los detalles de la falla a reportar para poder ser enviado a la categoría apropiada, el detalle de la creación de tickets se puede consultar en el Manual ...

FW-MST-05 Notificar al Agente de Nivel 1

El Agente de Soporte deberá notificar al de Nivel 1 la resolución a detalle del Ticket, si requiere información adicional para el análisis del Ticket o si fue necesario escalarlo a Nivel 3, esto con la finalidad de que el Agente de Nivel 1 pueda comunicar al Usuario Final y actualizar el estado del Ticket.

Un ejemplo de la respuesta al Ticket dentro de Freshdesk se muestra en la Figura 3.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Figura 3: Respuesta a Ticket

Tiempos de respuesta y atención

Al tener automatizados y digitalizados los servicios por medio de las herramientas automáticas o el call center, Diveracy y SERVICIOS TRONCALIZADOS pueden ofrecer los siguientes tiempos de respuesta:

I. Alta de servicio con tiempo máximo de solución de 12 horas.
II. Activación de servicio con tiempo máximo de solución 12 horas.
III. Suspensión temporal con tiempo máximo de solución de 30 minutos.
IV. Cambio de numero de línea con tiempo máximo de solución de 12 horas.
V. Cancelación de numero de línea con tiempo máximo de solución de 30 minutos.
VI. Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 1 día.
VII. Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 3 días hábiles.
VIII. Activación de roaming con tiempo máximo de solución 12 horas.
IX. Tiempo de solución máximo de 2 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.

Características técnicas de los componentes habilitadores



Dimensiones:

Ancho: 209.3 mm

Alto: 125 mm

Grosor: 8.4 mm

Peso: 294 g

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

<table>
<tr><th>Tipo</th><th>Descripción</th><th>Características técnicas mí... ...os componentes habilitadores</th></tr>
<tr><td>Alcatel 3T 8</td><td>Alcatel #t 8 es una tablet de 8" que cuenta con un potente procesador MT8765, con 4 núcleos de potencia que corren a 1.4 GHz. Además cuenta con la tecnología para recibir llamadas gracias al soporte de redes como 2G, 3G y hasta 4G. Con un diseño ultra delgado y ultra ligero, idoneo para la escuela o sobre la marcha.</td><td>
<table>
<tr><th>Descripción</th><th>Equipo “T1” (ligera)</th></tr>
<tr><td>Procesador</td><td>Procesador 1.4GHz</td></tr>
<tr><td>Memoria interna</td><td>16 GB (5 GBs disponibles)</td></tr>
<tr><td>Memoria RAM</td><td>1GB DDR4</td></tr>
<tr><td>Batería</td><td>Hasta 20 horas de uso general</td></tr>
<tr><td>Pantalla</td><td>8” con resolución a 1024 x 800</td></tr>
<tr><td>Cámara de video</td><td>Resolución HD 1280 x 800 @ 30 fps</td></tr>
<tr><td>Conectividad</td><td>Wi-Fi 802.11 a/b/g/n (1x1), Wi-fi Direct, hotspot
Bluetooth 4.2
1 x Micro USB 2.0
LTE</td></tr>
<tr><td>Medios externos</td><td>No</td></tr>
<tr><td>Sistema Operativo</td><td>Nativo</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>SIM Card</td><td>Una tarjeta SIM (acrónimo en inglés de subscriber identity module)</td><td>Tarjeta desmontable usada en teléfonos móviles, tabletas o módems.
Conectividad a la red celular en 3G, 4G y/o 4.5G (HSPA+ ó LTE).
Se entregarán tarjetas del operador virtual Diveracy S.A. de C.V. que trabaja bajo la red Compartida Altán</td></tr>
</table>

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Tipo	Descripción	Características técnicas mí... componentes habilitadores
		Redes, habilitando un servicio de datos con las siguientes características: - Hasta 20 GB de datos por usuario al mes a velocidad normal y 20 GB de datos a velocidad reducida de red. - 1500 minutos libres de voz - 500 SMS libres - Roaming automático nacional con Telcel (acuerdo usuario visitante) - Roaming Internacional en EEUU y Canadá (5 GB de datos, 250 SMS y 750 minutos de voz)

Funda protectora

Adicionalmente, se incluirá una funda protectora con soporte que permrtirá tener un mejor cuidado del equipo así como servir de soporte para su uso.

Matriz de Escalación

El licitante deberá entregar como parte de su proposición, una matriz de escalación con los tiempos de escalación y solución

Persona	Posición	T. de escalación	T. de solución	Correo Electrónico	Celular
[redacted]	[redacted]	Después de 12 horas	Hasta 24 horas	[redacted]	[redacted]
[redacted]		Después de 2 horas	Hasta 12 horas	[redacted]	
[redacted]		30 minutos	6 horas	[redacted]	
[redacted]		15 minutos	3 horas	[redacted]	
[redacted]		Escalación	1 hora	[redacted]	
Call center Diveracy / Servitron	Atención a clientes	Primer contacto	Hasta 30 minutos	soporte1@diveracy.com	

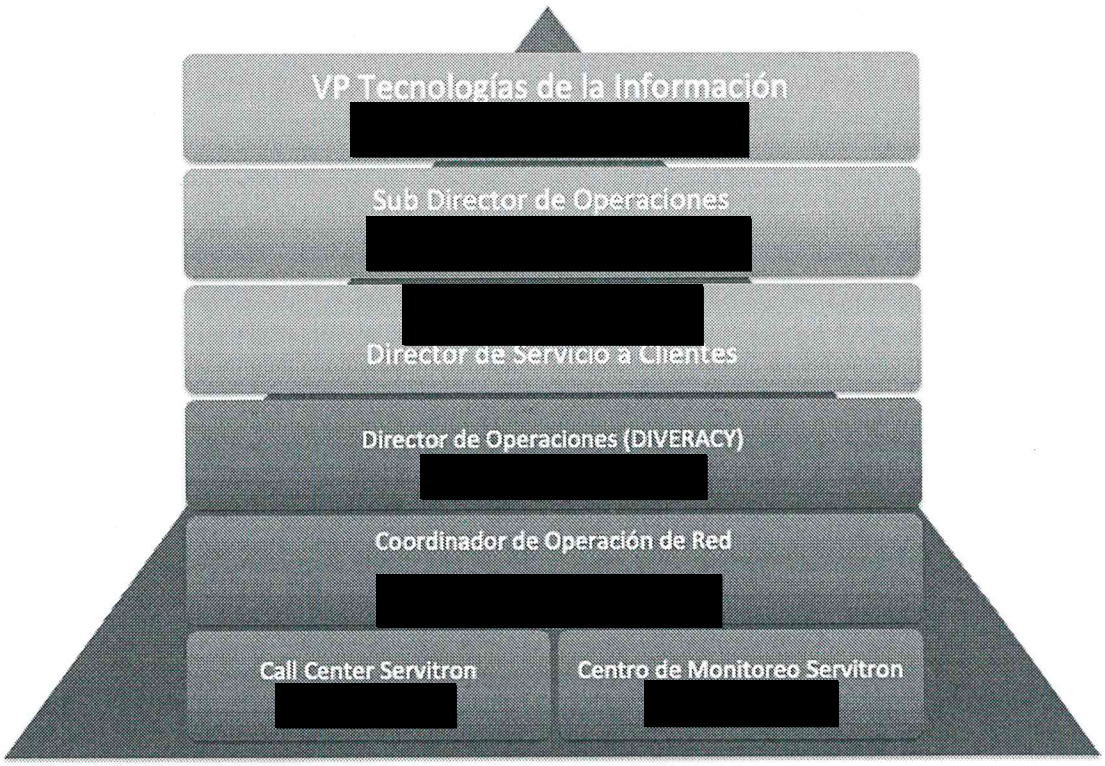
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, POSICIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO CELULAR, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE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

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Noche buena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Matriz de escalamiento



Estructura de recursos humanos

El licitante deberá incluir en su proposición la plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación de del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo, así como el organigrama de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.

Persona	Posición	T. de escalación	T. de solución	Correo Electrónico	Celular
[redacted]	[redacted]	Después de 12 horas	Hasta 24 horas	[redacted]	[redacted]
[redacted]		Después de 2 horas	Hasta 12 horas	[redacted]	

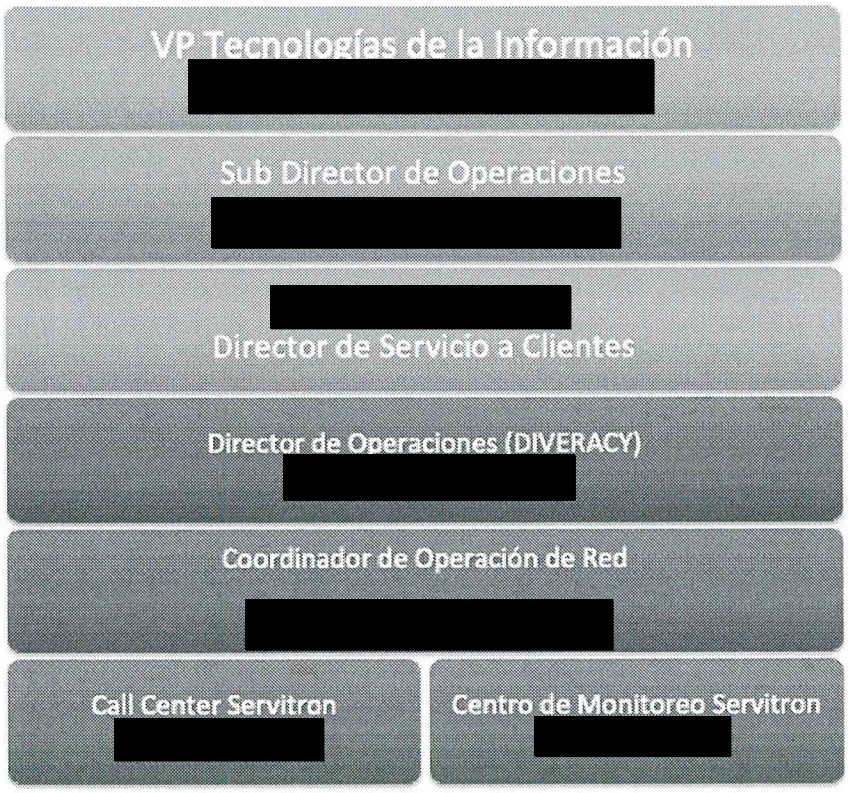
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, POSICIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO CELULAR, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE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

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

[redacted]	Diveracy				
	[redacted]	30 minutos	6 horas	[redacted]	[redacted]
		15 minutos	3 horas		
		Escalación	1 hora		
Call center Diveracy / Servitron	Atención a clientes	Primer contacto	Hasta 30 minutos	soporte1@diveracy.com	

Organigrama de la participación Conjunta Diveracy – SERVICIOS TRONCALIZADOS



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, POSICIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, 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

Cumplimiento de contratos

Contratos con el Instituto Mexicano del Seguro Social.

A continuación se anexan las liberaciones de fianzas de 3 contratos con el Instituto Mexicano del Seguro Social y Diveracy S.A de C.V. mismos que se anexaron anteriormente como parte de la experiencia y especialidad. Los contratos son los siguientes:

- **Contrato IMSS P1M0130**
- Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social
- Objeto del contrato: Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por contingencia COVID19 Ejercicio 2021.
- Fechas: Enero a Febrero de 2021
- Persona de contacto: Ing. Eduardo Oropeza Ortiz: Administrador del contrato.
- Teléfono: (55) 5238 2700 ext. 11911
-

Contrato IMSS P1M0127

- Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social
- Objeto del contrato: Servicio de Acceso a Internet
- Fechas: Mayo de 2021 a Diciembre 2021
- Persona de contacto: Ing. Eduardo Oropeza Ortiz: Administrador del contrato.
- Teléfono: (55) 5238 2700 ext. 11911

- **Contrato IMSS S1M0127**

- Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social
- Objeto del contrato: Servicio Móvil de Acceso a Internet
- Fechas: Mayo de 2021 a Febrero de 2022 (Ampliación de contrato)
- Persona de contacto: Ing. Eduardo Oropeza Ortiz: Administrador del contrato.
- Teléfono: (55) 5238 2700 ext. 11911

Los contratos estuvieron bajo la administración del Ing. Eduardo Oropeza Ortiz con número de teléfono: (55) 5238 2700 ext. 11911

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Niveles de servicio.

9.1 Al Inicio del servicio

Se deberá cumplir con:

i. El servicio tendrá una vigencia a partir del día hábil siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2020.

La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requeridos por "EL INSTITUTO" inicialmente, serán entregados a más tardar 15 días naturales posteriores a la fecha de notificación de fallo con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de habilitación por parte del IMSS. Considerando que, para efectos de pago, se deberán contabilizar los días de servicio efectivamente prestado, lo cual será a partir de la fecha de recepción por parte del Instituto siempre y cuando en esa fecha, las líneas efectivamente estén activadas y se cuente con cada uno de los componentes habilitadores que forman parte del servicio a contratar.

ii. En un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato se presentará una relación en donde se detalle perfil y datos de identificación del capital humano que participará como parte de la prestación del servicio.

iii. Con la finalidad de estar en condiciones de realizar la sustitución de tarjetas SIM en caso de que estas presenten fallas, se entregará durante los primeros 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación al Instituto, un stock de 10 (diez) tarjetas SIM sin servicio para su resguardo, a fin de que sean sustituidas por falla durante la vigencia del contrato y sin generar un costo adicional para el Instituto.

iv. Se entregará durante los primeros 5 (cinco) días naturales a partir de la fecha de adjudicación y sin costo para "EL INSTITUTO", un 1% de componentes habilitadores de reserva sin línea por cada tipo de servicio solicitado, los cuales se mantendrán para soporte o sustitución urgente a usuarios por falla.

9.2 Durante la operación del servicio

Tiempos máximos para la activación del servicio:

X. Alta de servicio con tiempo máximo de solución de 12 horas.
XI. Activación de servicio con tiempo máximo de solución 12 horas.
XII. Suspensión temporal con tiempo maximo de solución de 30 minutos.
XIII. Cambio de numero de linea con tiempo máximo de solucion de 12 horas.
XIV. Cancelación de numero de línea con tiempo maximo de solución de.30 minutos.
XV. Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solucion de 1 dia.
XVI. Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solucion de 3 días hábiles.
XVII. Activación de roaming con tiempo máximo de solución 12 horas.
XVIII. Tiempo de solucion máximo de 2 horas en caso de afectación de la linea de servicio a partir del reporte realizado.

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Normas oficiales.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio que se ofertan cumplirán con las siguientes Normas Oficiales Mexicanas:

- NOM-050-SCFI-2004 – Información comercial – Etiquetado general de productos.
- NOM-001-SCFI-1993.- Aparatos electrónicos – aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica – requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo.
- En el caso del Call Center se cuenta con certificado ISO 9001:2015 referido anteriormente en este documento.

Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio", deberán incluir los folletos en español que contengan las instrucciones de uso e instalación del componente habilitador, en caso de que vengan en otro idioma, se deberá incluir una traducción simple al español.

Se anexa el manual de instalación y NOM:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

intertek
Total Quality Assured

Certificado de Conformidad con Norma Oficial Mexicana

Certificado Intertek:ITS20104441543-107 Referencia: 39470.00604

Intertek Testing Services de México, S. A. de C. V., confirma que la muestra del producto evaluado descrito en este certificado, presenta conformidad con los documentos normativos indicados, por lo que se autoriza el uso de la marca de certificación NOM-ETL en el producto conforme a las condiciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios de Certificación. Este documento es propio de los servicios de certificación de Intertek por lo que la certificación y uso de la marca no son transferibles y sólo pueden ser usados por el titular indicado a continuación:

Titular:	TCT MOBILE SA DE CV
Dirección:	LOPEZ MATEOS 4175, PISO 5, LA GIRALDA, ZAPOPAN, JALISCO, 45088
Nombre del Producto:	DISPOSITIVO MULTIMEDIA PORTÁTIL (TABLET)
Marca:	Alcatel
Modelo(s):	9032T; INCLUYE: CARGADOR DE VIAJE MARCA: ALCATEL, MODELO: UC1105
Especificaciones Eléctricas:	5 V(Símbolo cc) 1 A Cargador de viaje: Entrada: 100-240 V~ 50/60 Hz 0.2 A, Salida: 5.0 V (Símbolo cc) 1 A
Categoría:	Nuevo
Modalidad / Esquema:	Certificación con verificación mediante pruebas periódicas al producto
Norma(s):	NOM-019-SCFI-1998
Número de Informe:	104433638MEX-011
Laboratorio de Pruebas:	INTERTEK TESTING SERVICES DE MEXICO SA DE CV
País(es) de Origen:	CHN, USA, TWN, HKG, IDN, TWN
Fabricado y/o Importado por:	TCT MOBILE SA DE CV
Domicilio de Planta:	No aplica
Fracción Arancelaria:	8471.80.01
Información Adicional:	...(VER REVERSO)

[redacted]

Fecha de Emisión:22/01/2020
Fecha de Vencimiento:01/01/2023

Este Certificado es para el uso exclusivo del Cliente de Intertek y se proporciona conforme al Contrato de Prestación de Servicios de Certificación firmado entre Intertek y el Cliente. La responsabilidad de Intertek está limitada a los términos y condiciones del Contrato. Intertek no asume obligación con ninguna parte, diferente del Cliente, de acuerdo con el Contrato de Prestación de Servicios de Certificación, por ninguna pérdida, gasto o daño ocasionado por el uso de este certificado. Solo el Cliente está autorizado para copiar o distribuir (de manera total) este Certificado. Cualquier uso del nombre de Intertek o alguna de sus marcas para la venta o publicidad de material, producto o servicios evaluados debe ser aprobado por escrito por Intertek. Este documento normativo a cotejo los certificados emitidos físicamente o electrónicamente y la información en el mismo se encuentra disponible.
Organismo de Certificación acreditado por ema, ver: www.entidad.mx No. OC-[illegible]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE Y FIRMA, 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

intertek
Total Quality Assured

ANEXO: Certificado de Conformidad con Norma Oficial Mexicana
Certificado Intertek: ITS20104442543-107

Información Adicional

Nombre del Producto:	«
Marca:	«
Modelo(s):	«
Especificaciones Eléctricas:	«
País(es) de Origen:	«
Domicilio de Planta:	«
Información Adicional:	Este certificado sustituye al certificado con número ITS20104431608-012»

NOM-ETL
Intertek

NOM-ETL
Intertek

Este Certificado es para el uso exclusivo del Cliente de Intertek y es proporcionado conforme al Contrato de Prestación de Servicios de Certificación firmado entre Intertek y su Cliente. La responsabilidad de Intertek ante terceros se limita a los términos y condiciones del Contrato. Intertek no asume obligación con ninguna parte, diferente del Cliente de acuerdo con el Contrato de Prestación de Servicios de Certificación, por ninguna pérdida, gasto o daño ocasionado por el uso de este Certificado. Solo el Cliente está autorizado para copiar o distribuir (de manera total) este Certificado. Cualquier uso del nombre de Intertek o de alguna de sus marcas para la venta o publicidad de material, producto o servicio evaluado debe ser aprobado por escrito por Intertek. Este documento permanece válido a menos que el certificado previsto previamente relacionado con el número de referencia sea cancelado.
Organismo de Certificación acreditado por ema a.c. con acreditamiento: 18/13

Plan de Trabajo y Cronograma

					2022							
					Octubre						NOV	DIC
Actividad	Empresa	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final	25	26	27	28	29	30		
Fallo	IMSS	IMSS	25/10/2022	25/102022								
Firma de contrato	IMSS / SVT	Administrador	26/10/2022	30/10/2022								
Aprovisionamiento Lineas	DIVERACY	Gte Operaciones	26/10/2022	30/10/2022								
Entrega de sim Cards	DIVERACY	Administrador	27/10/2022	27/10/2022								
Compra de equipos	SERVITRON	Administrador	26/10/2022	26/10/2022								
Entrega de equipos	SERVITRON	Administrador	30/10/2022	30/10/2022								
Inicio de soporte y activación de líneas a petición del Instituto	SERVIRON	Call center	30/10/2022	31/10/2022								
Soporte técnico	SVT / DIV	Call center	30/10/2022	30/12/2022								
Facturación Mensual	SERVITRON	Administrador	30/10/2022	31/12/2022								

ATENTAMENTE

SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON DIVERACY S.A. DE C.V.

OCTAVIO GONZALEZ MEZA SANCHEZ

REPRESENTANTE LEGAL Y DE LA PARTICIPACIÓN CONJUNTA

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Noche Buena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

MANIFESTACIONES DE LA PROPUESTA TÉCNICA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001
BUREAU VERITAS Certification

Manifiesto de contar con centro de atención telefónico en la República Mexicana.

Instituto Mexicano del Seguro Social
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

Procedimiento Número: LA-050GYR019-E198-2022

OCTAVIO GONZALEZ MEZA SANCHEZ, en mi carácter de REPRESENTANTE LEGAL, de la empresa SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V., manifiesto bajo protesta de decir verdad que cuento con un Centro de Atención Telefónico dentro de la República Mexicana el cual se encuentra ubicado en:

En la Calle Trece No. 74 Colonia San Pedro de los Pinos Alcaldía Benito Juárez C.P. 03800 en la Ciudad de México.

ATENTAMENTE
SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V.

OCTAVIO GONZALEZ MEZA SANCHEZ
REPRESENTANTE LEGAL

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Manifiesto de contar con la infraestructura requerida.

Instituto Mexicano del Seguro Social
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

Procedimiento Número: LA-050GYR019-E198-2022

OCTAVIO GONZALEZ MEZA SANCHEZ, en mi carácter de REPRESENTANTE LEGAL, de la empresa SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V., manifiesto bajo protesta de decir verdad que cuento con la infraestructura requerida para cada una de las siguientes actividades así como los tiempos máximos requeridos:

- Alta de servicio con tiempo máximo de solución 2 días hábiles.
- Activación de servicio con tiempo máximo de solución 1 día hábil.
- Suspensión temporal con tiempo máximo de solución de 1 hora.
- Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 día hábil.
- Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 hora.
- Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 2 días.
- Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 6 días hábiles.
- Tiempo de solución máximo de 4 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.

ATENTAMENTE
SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V.

OCTAVIO GONZALEZ MEZA SANCHEZ
REPRESENTANTE LEGAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Manifiesto de plantilla y organigrama.

Instituto Mexicano del Seguro Social
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

Procedimiento Número: LA-050GYR019-E198-2022

OCTAVIO GONZALEZ MEZA SANCHEZ, en mi carácter de REPRESENTANTE LEGAL, de la empresa SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V., manifiesto bajo protesta de decir que entregaremos en la presente licitación la plantilla de los recursos humanos, organigrama de la empresa del personal asignado en el plan de trabajo.

ATENTAMENTE
SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V.

OCTAVIO GONZALEZ MEZA SANCHEZ
REPRESENTANTE LEGAL

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Manifiesto de Recursos Humanos y Organigrama.

Instituto Mexicano del Seguro Social
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

Procedimiento Número: LA-050GYR019-E198-2022

OCTAVIO GONZALEZ MEZA SANCHEZ, en mi carácter de REPRESENTANTE LEGAL, de la empresa SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V., manifiesto bajo protesta de decir verdad que en mi propuesta estamos incluyendo La plantilla de los recursos humanos con los que cuento o propongo para la prestación del servicio solicitado y Organigrama del personal asignado en el plan de trabajo.

ATENTAMENTE
SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V.

OCTAVIO GONZALEZ MEZA SANCHEZ
REPRESENTANTE LEGAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

CATÁLOGOS O MANUALES

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

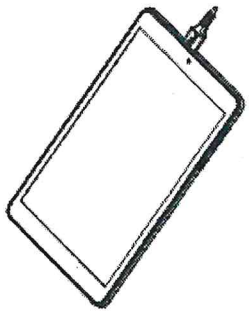


ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

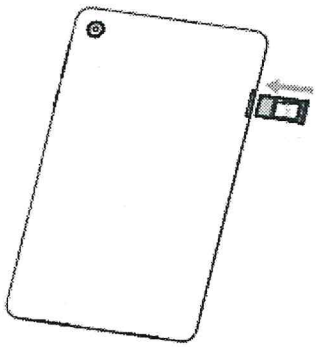
ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001
BUREAU VERITAS Certification

Cargue completamente su dispositivo antes de usarlo por primera vez.



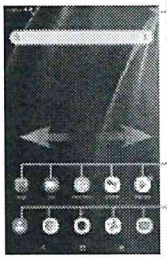
Abra la ranura e inserte la tarjeta SD.



ES-3

Pantalla de Inicio

Puede mover los elementos que más utiliza (aplicaciones, atajos, carpetas y widgets) a la Pantalla de inicio para poder acceder a ellos rápidamente. Toque la tecla **Inicio** para cambiar a la Pantalla de inicio.



Barra de estado
- Indicadores de estado/notificaciones
- Toque y arrastre hacia abajo para abrir el panel de notificaciones.

Toque un icono para abrir una aplicación, carpeta, etc.

Bandeja de aplicaciones favoritas
- Toque para abrir la aplicación.
- Pulse prolongadamente para mover o cambiar las aplicaciones.

La Pantalla de inicio se presenta con un formato ampliado para ofrecerle más espacio para añadir iconos de aplicaciones, atajos, etc. Deslice la Pantalla de inicio horizontalmente de izquierda a derecha para obtener una vista completa.

1.1 Barra de estado

En la barra de estado, puede ver las notificaciones del a la izquierda y el estado del servicio de conexión del a la derecha.

Deslice hacia abajo desde la barra de estado para acceder al panel de notificaciones o al panel de ajustes rápidos. Para cerrar el panel, toque y arrastre hacia arriba.

ES-4

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification



Toque aquí para borrar todas las notificaciones basadas en eventos. Las notificaciones en curso permanecerán en el panel.

Panel de notificaciones

Si tiene notificaciones, puede tocarlas para ver más información.

Panel de ajustes rápidos

Deslice dos veces hacia abajo desde la barra de estado para abrir el panel de ajustes rápidos. Aquí puede activar o desactivar funciones, o cambiar modos tocando los iconos.



Toque aquí para acceder a los ajustes, donde puede modificar otras funciones.

Toque aquí para editar su perfil.

2 Contactos

Los contactos se almacenan en su tableta mediante la aplicación Contactos. Le permite añadir, eliminar o editar sus contactos. También puede importar o exportar contactos desde otros distintos, como un almacenamiento externo, su cuenta de Gmail u otras cuentas de correo electrónico.

2.1 Añadir un contacto

Abra la aplicación Contactos desde la lista de aplicaciones y toque el botón Más en la parte inferior derecha de la pantalla para añadir un contacto nuevo.

2.2 Sincronización de contactos en múltiples cuentas

Es posible sincronizar contactos, datos y otra información desde distintas cuentas en función de las aplicaciones instaladas en el equipo.

3 Gmail

Gmail es un servicio de correo electrónico basado en web de Google. Al configurar el teléfono por primera vez, se sincroniza automáticamente con su cuenta de Gmail. Con esta aplicación podrá recibir y enviar correos electrónicos, gestionarlos y archivarlos, entre otras opciones.

Para abrir Gmail

En la Pantalla de inicio, toque el icono **Gmail** en la carpeta Google.

Gmail muestra mensajes y conversaciones de una única cuenta de Gmail al mismo tiempo. Si tiene más de una cuenta, podrá añadir otra tocando la tecla Menú, después, toque **Ajustes** > **Añadir cuenta**. Cuando haya terminado, puede cambiar a otra cuenta tocando el nombre de cuenta que desea ver.

Para crear y enviar mensajes de correo electrónico

1 Toque el botón Redactar en la pantalla de la bandeja de entrada.

2 Ingrese la dirección de correo electrónico del destinatario en el campo "Para".

3 Para añadir una copia o una copia oculta, toque el botón de flecha hacia abajo e ingrese la dirección de correo electrónico en la línea CC o CCO.

4 Ingrese el asunto y el contenido del mensaje.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

6 Toque el ícono del botón Adjuntar y seleccione **Adjuntar archivo** para añadir un archivo adjunto.

8 Por último, toque el botón Enviar para enviarlo.

7 Si no desea enviar el correo electrónico en ese momento, puede tocar la tecla del menú desplegable y a continuación tocar **Guardar borrador**. Para ver el borrador más tarde, toque la tecla Menú y seleccione la carpeta **Borradores**. Toque el borrador y el botón Editar para abrirlo.

4 Cómo conectarse

Para conectarse a Internet con este tableta, necesitará una conexión a Internet a través de Wi-Fi.

Wi-Fi

Este tableta también se puede conectar a un servicio de Internet por Wi-Fi.

Para activar la función Wi-Fi y conectarse a una red inalámbrica

- Vaya a **Ajustes > Conexiones inalámbricas y redes > Wi-Fi**.
- Toque el interruptor para activar/desactivar la función Wi-Fi.
- Toque una red Wi-Fi para conectarse. Si la red seleccionada está protegida, deberá ingresar una contraseña u otras credenciales. Cuando termine, toque **CONECTAR**.
- Para seleccionar una red oculta, seleccione **Añadir red**. Ingrese el SSID de la red, la contraseña y las credenciales de seguridad. Después, toque **GUARDAR**.

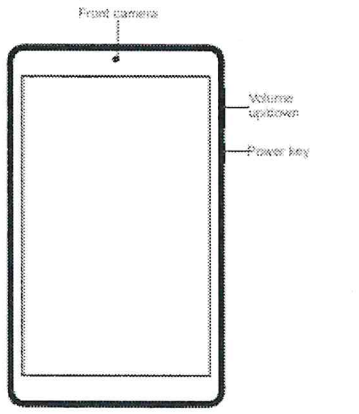
5 Soporte

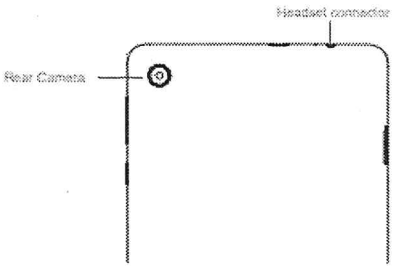
1. Entra desde tu Smartphone/Tablet a la aplicación: SUPPORT CENTER
2. Revisa nuestras preguntas frecuentes o chatea con nosotros a través de https://www.alcatelmobile.com sección Soporte.
3. Llama al Call Center Localiza tu número, a continuación:

Argentina- 0800-444-7361
Australia- 1-800-218-730
Canada- 1-855-844-6058
Chile- 123-002-00025
Colombia- 01-800-518-3882
Ecuador- 800-000-635
Mexico- 01-800-112-4682
Nueva Zelanda- 800-451-708
Perú- 0800-55-039
Rep. Dominicana- 1-800-203-9532
Uruguay- 000-401-00752
USA- 1-855-368-0829
Venezuela- 0800-136-2017

alcatel 3T8 WiFi

QUICK START GUIDE



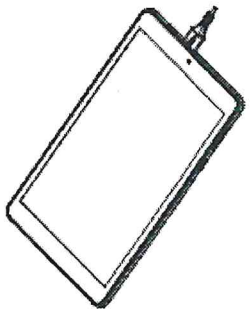


EN-9

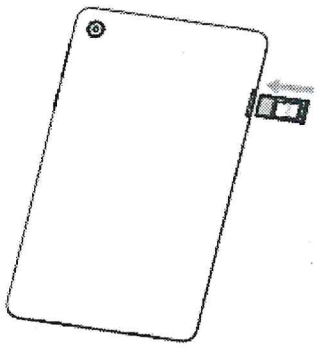
EN-10

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Fully charge your device for the first time use.



Open the slot and insert the SD card.



EN-11

Home screen

You can move frequently used items (applications, shortcuts, folders and widgets) to your Home screen for quick access. Touch the Home key to switch to the Home screen.



Status bar
- Status/Notification indicators
- Touch and drag down to open the notification panel.

Touch an icon to open an application, folder, etc.

Favourites tray applications
- Touch to enter the application.
- Long press to move or change applications.

The Home screen is provided in an extended format to allow more space for adding application icons, shortcuts etc. Slide the Home screen horizontally left and right to get additional view.

1.1 Status bar

In the status bar, you can see the notifications on the left side and the connection service status on the right side.

Swipe downward from the Status bar to access the Notification panel or the Quick Settings panel. To close the panel, touch and drag upward.



Touch to clear all event-based notifications. On-going notifications will remain on the panel.

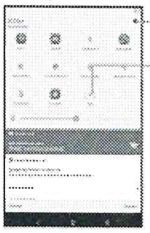
EN-12

Notification panel

When there are notifications, you can touch them to view more information.

Quick settings panel

Swipe down from the status bar twice to open the Quick settings panel. Then enable or disable functions or change modes by touching the icons.



Touch to access settings, where you can make changes to more functions.

Touch to edit shortcut list.

2 Contacts

Contacts are stored in your tablet with the Contacts app. It allows you to add, delete, or edit your contacts. You can also import or export your contacts from different locations such as an external storage, your Gmail or other email account.

2.1 Adding a contact

Open the Contacts app from applications list, then touch the Plus button on the bottom right of the screen to add a new contact.

2.2 Synchronising contacts in multiple accounts

Contacts, data or other information can be synchronized from multiple accounts, depending on the applications installed on your tablet.

3 Gmail

Gmail is a Google web-based email service. When you first set up your tablet, it is automatically synchronized with your Google account. With this app, you can receive and send email, manage your email, and archive your email, etc.

To open Gmail

From the Home screen, touch the **Gmail** icon in the Google folder.

Gmail displays messages and conversations from one single Gmail account at a time. If you own more than one account, you can add an account by touching the Menu button then touch **Setting** > **Add account**. When finished, you can switch to another account by touching the name of the account you want to view.

To create and send emails

1 Touch the Edit button from the Inbox screen.

2 Enter the recipient(s)'s email address in "To" field.

3 To add Copy or Blind copy, touch the down arrow button and enter the email address in the Cc or Bcc line.

4 Enter the subject and the content of the message.

5 Touch the Attach button icon and select **Attach file** to add an attachment.

6 Finally, touch the Send button to send.

7 If you do not want to send the email out right away, you can touch the Menu overflow button and then touch **Save draft**. To view the draft later, touch the Menu button and select the **Drafts** folder. Touch the draft email and then the Edit button to open it.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720

ISO 9001
BUREAU VERITAS Certification

4 Getting connected

To connect to the Internet with this tablet, you will need to have an internet connection via Wi-Fi.

Wi-Fi

The tablet can be connected to a Wi-Fi internet service.

To turn Wi-Fi on and connect to a Wi-Fi network

- Go to **Settings** > **Network& internet** > **Wi-Fi**.
- Touch the Off switch to turn on Wi-Fi.
- Touch a Wi-Fi network to connect. If the network you selected is a secured network, you will need to enter a password or other credentials. When finished, touch **CONNECT**.
- For hidden network, slide up the screen and select **Add network**. Enter the SSID of the network, password and its secured credentials. Then, touch **SAVE**.

EN-15

5 Support

1. Enter from your Smartphone / Tablet to the application: SUPPORT CENTER
2. Check our frequently asked questions or chat with us through https://www.alcatelmobile.com in the Support section.
3. Call the Call Center Locate your number, below:

Argentina- 0800-444-7361
Australia- 1-800-218-730
Canada- 1-855-844-6058
Chile- 123-002-99025
Colombia- 01-800-518-3662
Ecuador- 800-600-635
Mexico- 01-800-112-4662
Nueva Zelanda- 800-451-708
Perú- 0800-52-839
Rep. Dominicana- 1-800-203-9552
Uruguay- 000-401-99782
USA- 1-855-368-0829
Venezuela- 0800-136-3617

EN-16

Instituto Mexicano del Seguro Social
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.
Calle Durango número 291, Piso 5,
Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc,
Código Postal 06700, Ciudad de México, México.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 17 de Octubre del 2022

SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON DIVERACY S.A. DE C.V.

Anexo 9- Propuesta Económica

Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19, para el ejercicio 2022

1	Servicio de internet móvil de al menos 20 GB mensuales, a través de Tableta	$725.00	Unitario Mensual
2	Servicio de internet móvil de al menos 20 GB mensuales, a través de SIM Card	$549.00	Unitario Mensual

- Precios serán fijos durante la vigencia del contrato
- Se deberán considerar dos decimales no redondear, sin fórmulas.

Razón Social.- SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. de C.V.
RFC.- STR900622ES9

Instituto Mexicano del Seguro Social
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.
Calle Durango número 291, Piso 5,
Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc,
Código Postal 06700, Ciudad de México, México.

Ciudad de México a 17 de Octubre del 2022

TERMINOS Y CONDICIONES

1) **Programas de entregas:** en nuestra propuesta adjuntamos un plan de trabajo en el que se proponen los plazos optimizados para la implementación de los servicios solicitados, el cual contiene: Descripción detallada de las principales actividades a realizar, la secuencia de los recursos asignados, responsables de dichas actividades, fecha de inicio y fecha de conclusión.
2) **Plazo de prestación del servicio:** El plazo de prestación del servicio es a partir del día natural siguiente de la notificación y hasta 31 de diciembre de 2022.
3) **Vigencia del contrato:** La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022.
4) **Lugar de entrega:** Los servicios solicitados se entregaran en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnología Institucional de la Dirección Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en calle Toledo No. 21 , Piso 6, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.
5) **Tiempo de entrega de los Bienes y/o servicios:** La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requerido por EL INSTITUTO, serán entregados a más tardar a los 10 días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo, con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de habilitación por parte de EL INSTITUTO. Durante
6) **Forma de pago:** 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 días naturales posteriores a aquel en que el proveedor presente en forma impresa el CFDI.

ATENTAMENTE
SERVICIOS TRONCALIZADOS S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON DIVERACY S.A. DE C.V.

OCTAVIO GONZALEZ MEZA SANCHEZ
REPRESENTANTE LEGAL Y DE LA PARTICIPACIÓN CONJUNTA

ServitronMX @ServitronMX ServitronMX Servitron
55 5615 9200 / 55 5482 0210
Av. Insurgentes Sur 1079, Oficina 2101,
Col. Nochebuena, Benito Juárez, CDMX C. P. 03720
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

GOBIERNO DE MÉXICO

IMSS

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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E198-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: **SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19.**

En la Ciudad de México, siendo las **14:00 horas del día 25 de octubre de 2022**, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta con el objeto de llevar a cabo el Acto de Notificación del Fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica, con número de identificación en CompraNet **LA-050GYR019-E198-2022**, convocada para la contratación del **"Servicio de internet móvil para Unidades Médicas y Administrativas por contingencia covid-19"**, de conformidad con el artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley o la LAASSP), así como lo previsto en el apartado 3, **numeral 3.11, inciso a)** de la Convocatoria: ----------

Este acto es presidido por la Maestra María Gabriela Quintanar Olvera, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el numeral 5.3.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y el numeral 7.1.3.1.2, del Manual de Organización de la Dirección de Administración, quien rubrica y firma al final de la presente acta. ----------

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

De conformidad con los artículos 26 penúltimo párrafo de la LAASSP y 45 de su Reglamento, se hace constar que no asistieron personas que hayan manifestado su interés de estar presentes en este acto como observadores. ----------

Acto seguido, en presencia de los asistentes se da lectura al contenido en la presente acta, al tenor de lo siguiente: ----------

En el acto de presentación y apertura de proposiciones, se recibió para efectos de su revisión, análisis detallado y elaboración del Dictamen que fundamenta y motiva el Fallo de la presente Licitación, conforme lo establecen los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la Ley, 51 primer párrafo, así como 52 del Reglamento, las proposiciones de los siguientes licitantes: ----------

No.	Licitantes
1.-	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.
2.-	Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V.

Se comunica a los licitantes que se verificó el **Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados** disponible en: https://directoriosancionados.funcionpublica.gob.mx/SanFicTec/jsp/Ficha_Tecnica/SancionadosN.htm, con corte al 25 de octubre de 2022, así como el listado de las personas impedidas para contratar con el IMSS, conforme a lo dispuesto en los artículos 50 y 60 de "La Ley" y 88 del "Reglamento", con corte al 18 de octubre de 2022. De dicha verificación se constató que los licitantes participantes en el presente procedimiento no se encuentran en dichos listados; los directorios se imprimieron y serán integrados en el expediente de la presente contratación. ----------

Criterio de Evaluación de Proposiciones ----------

2022 Ricardo Flores Magón

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E198-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19.

Con apego en lo dispuesto por los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la Ley, 51 primer párrafo y 52 del Reglamento; el Capítulo Segundo, Sección Cuarta en su Décimo Lineamiento, del 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010; el Criterio TU-01/2012 emitido por la Secretaría de la Función Pública el 9 de enero de 2012; la evaluación de las proposiciones se realizó utilizando el criterio de puntos, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en la Convocatoria, en el Anexo Uno "Anexo Técnico", Dos "Términos y Condiciones y Nueve "Propuesta Económica", a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas numeral 2.7 Forma de Adjudicación y Apartado 6. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluará la proposición, ambos de la Convocatoria; así como el numeral, 7 Adjudicación de Contrato. ----------

Para tal efecto, se llevará a cabo la evaluación de la proposición del licitante, conforme al siguiente procedimiento: ----------

I. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

A. FIRMA ELECTRÓNICA.----------

En primer término, se verificó si la proposición fue debidamente firmada electrónicamente, tal como se exigió en el apartado 3, numeral 3.3 de la Convocatoria y de conformidad con los artículos 26 Bis, fracción II y 27 de la Ley, que disponen que en el caso de Licitaciones Públicas Electrónicas, en las cuales se permite exclusivamente la participación de los licitantes a través del Sistema CompraNet, se utilizarán medios de identificación electrónica, los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.----------

Vinculado a ello, el artículo 50 del Reglamento, establece que "En las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, en sustitución de la firma autógrafa, se emplearán medios de identificación electrónica que establezca la Secretaría de la Función Pública". Al respecto, la Secretaría de la Función Pública, mediante el "Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2011, dispuso en su numeral 14 textualmente lo siguiente: "El medio de identificación electrónica para que los potenciales licitantes nacionales, ya sean personas físicas o morales, hagan uso de CompraNet, será el certificado digital de la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de obligaciones fiscales". ----------

Al efectuar el acto de presentación y apertura de las proposiciones, se imprimió de los licitantes, entre otras constancias, la relativa a la "Información General del Archivo"; "Parámetros Técnicos – PROPUESTA TÉCNICA" y "Parámetros Económicos – PROPUESTA ECONÓMICA", en razón de que los requerimientos técnicos y económicos firmados digitalmente, se identifican en el Sistema CompraNet con la denominación "TechnicalEnvelopeSummary.pdf.p7m" y "PriceEnvelopeSummary.pdf.p7m", respectivamente, y son "la prueba" de que las propuestas las autentican los licitantes como enviadas por ellos mismos a través de los medios electrónicos y, por tanto, ponen de manifiesto que la propuesta fue firmada digitalmente y que se cumplió con la exigencia prevista en la Convocatoria. ----------

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E198-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19.

El análisis a que se refiere este numeral, se realizó por el área contratante, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. ----------

De la evaluación realizada, se desprende que los reportes arrojados por el Sistema CompraNet indican que tanto la propuesta técnica como la económica que presentaron los licitantes: **1)** AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., y **2)** Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V.; **fueron debidamente firmadas en forma electrónica** con un Certificado Digital "Válido". ----------

B. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA PROPOSICIÓN (LEGAL-ADMINISTRATIVA). ----------

Sólo después de constatar que los licitantes firmaron adecuadamente su proposición, se procedió a la evaluación de la documentación distinta a la proposición a que se refiere el apartado 4. REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR, numeral 4.2. Documentación distinta a la proposición (legal-administrativa), de la Convocatoria. ----------

La revisión de la documentación distinta a la proposición, se realizó por el área contratante, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el numeral 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como del numeral 4.2.2.1.15 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante el Manual).----------

La evaluación se contiene en el **Anexo I,** la cual se tiene por reproducida en este apartado como si a la letra se insertare.----------

Con base en la evaluación, se concluyó que la documentación distinta que presentaron los licitantes: **1)** AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., y **2)** Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V.; **cumplen satisfactoriamente** con los extremos solicitados en la Convocatoria. ----------

C. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS. ----------

Una vez que se verificó que los licitantes cumplieron con el requerimiento de la documentación distinta, se procedió a la evaluación de los requisitos establecidos en el numeral 4. Requisitos que los licitantes deben cumplir numeral 4.1 Firma electrónica, 4.3.- Propuesta Técnica, 4.4 Propuesta económica y en el Anexo 1.- "Anexo Técnico", todos de la convocatoria, considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones respectiva ----------

La evaluación de las propuestas técnicas de los licitantes se realizó bajo la más estricta responsabilidad del Área Técnica por parte del Ing. Eduardo Oropeza Ortíz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, de conformidad con el artículo 2, fracciones II y III del Reglamento; los numerales 4.25, inciso e) y 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como del numeral 4.2.2.1.16 del Manual, remitida mediante oficio número 09 52 17 6K 5300/2022001**279** que contiene las razones del Área Requirente y Técnica, misma que se contiene en el **Anexo II**, y se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertare. ----------

2022 Año de Ricardo Flores Magón

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E198-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19.

Del análisis efectuado a las propuestas técnicas de los licitantes, se desprende lo siguiente: ----------

---

Se procedió a la asignación de los 60 puntos determinados para la propuesta técnica, considerando para tal efecto la acreditación documental que, en su caso, hayan realizado los licitantes de los rubros y subrubros que integran la Matriz de Puntos y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos, por lo que sólo se asignó el total de la puntuación a que se refiere cada rubro y subrubro, cuando los licitantes hayan acreditado los extremos y parámetros exigidos en cada uno de ellos; a partir del número mínimo y hasta el número máximo, la puntuación de la propuesta se calculó aplicando la fórmula o procedimiento que se describe en el apartado 6, numeral 6.1.1 Matriz de Puntos, y numeral **14. Criterio de evaluación**. del Anexo 2.- "Términos y Condiciones", ambos de la Convocatoria y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos. ----------

---

La puntuación de las proposiciones que cumplieron con los Requisitos de participación y documentación indispensable que los licitantes deberán de entregar para la Evaluación Técnica se describe a continuación: ----------

---

No.	Licitante	Capacidad del licitante	Experiencia y Especialidad	Propuesta de Trabajo	Cumplimiento de Contratos	Total (TPT)
1	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	12	18	12	6	**48**
2	Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V	22.50	18	12	6	**58.50**

D. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS. ----------

De conformidad con el numeral 6.2 Evaluación de la Propuesta Económica, solo las propuestas técnicas que resultaron solventes por haber obtenido una puntuación igual o superior a **45 puntos,** serán consideradas para realizar la evaluación de las proposiciones económicas. ----------

---

La evaluación de la propuesta económica de los licitantes: **1)** AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., y **2)** Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V.; quienes resultaron solventes técnicamente, fue realizada por parte de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de conformidad con el numeral 7.1.3.1.2. del Manual de Organización de la Dirección de Administración y el numeral 5.3.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto vigentes, conforme a lo siguiente: ----------

---

Para determinar la puntuación que corresponde a la propuesta económica de los licitantes, se utilizó la siguiente formula: ----------

$PPE = MPemb \times 40 / MPi$. ----------

Donde: ----------

PPE = Puntuación que corresponde a la Propuesta Económica; ----------

MPemb = Precio Unitario ofertado más bajo, y ----------

MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica (Precio Unitario); ----------

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E198-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: **SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19.**

Para efectos del cálculo de la puntuación que corresponde a la propuesta económica se utilizará la sumatoria de los precios unitarios (Sin IVA) del licitante, **Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V.** con **$1,274.00** (Un mil doscientos setenta y cuatro pesos 00/100, M.N.) sin considerar el IVA, que representa al Precio Unitario ofertado más bajo (MPemb). El cálculo se ilustra en la tabla siguiente:

No.	Licitante	Suma de precios unitarios MPi	PPE = MPemb x 40 / MPi	Asignación de Puntos PPE
1.-	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	$2,067.24	1,274 x 40 = 50,960 50,960 / 2,067.24 = 24.65	24.65
2.-	Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V	$1,274.00	1,274 x 40 = 50,960 50,960 / 1,274 = 40	**40.00**

E. EVALUACIÓN FINAL.

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

PTj = TPT + PPE Para toda j = 1, 2,.....,n

Dónde:

PTj = Puntuación Total de la proposición;
TPT = Total de Puntuación asignados a la propuesta Técnica;
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 los licitantes se indica a continuación:

No.	Licitante	Puntuación Técnica (TPT)	Puntuación Económica (PPE)	Puntuación Total (PTj)
1.-	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	48.00	24.65	72.65
2.-	Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V.	58.50	40.00	**98.50**

III. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES RESULTARON SOLVENTES.

2022 Ricardo Flores Magón

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E198-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19.

No.	Licitantes
1.-	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.
2.-	Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V.

V. FALLO.

Con sustento en las evaluaciones que anteceden y que son el fundamento y soporte de esta decisión, con apego a lo establecido en los artículos 36, 36 Bis fracción I y 37 de la Ley; 52 del Reglamento; así como en el apartado 6. Criterios Específicos Conforme a los Cuales se Evaluarán las Proposiciones, la Maestra María Gabriela Quintanar Olvera, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de conformidad con los numerales 7.1.3.1.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración y el numeral 5.3.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto vigentes, emite el Fallo del procedimiento de Licitación Pública Electrónica de Carácter Nacional con número de identificación en CompraNet **LA-050GYR019-E198-2022.** ----------

Con fundamento en los artículos 36, 36 Bis fracción I 37 y 46 de la LAASSP; 52 del Reglamento, así como el apartado 6. Criterios Específicos Conforme a los Cuales se Evaluarán las Proposiciones, por las razones expuestas, ya que cumple con los requisitos legales, su propuesta técnica es solventes y al obtener en el resultado en la evaluación final la mayor puntuación, se **ADJUDICA** el **"Servicio de internet móvil para Unidades Médicas y Administrativas por contingencia covid-19"**, al licitante **Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V.** ----------

Considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el Instituto. -----

Se informa al licitante **AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.** que no obstante haber presentado una proposición solvente, no se le adjudica por no haber obtenido la mayor puntuación en la evaluación por puntos combinada, técnica y económica.----------

De conformidad con lo señalado por el artículo 37 fracción V, de la LAASSP se informa al licitante ganador 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 días naturales en la División de Contratos, de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos de este Instituto, en las oficinas ubicadas en la Calle de Durango No. 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México en horas hábiles con un horario de 9:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas, para ello es necesario que a partir del día hábil siguiente al de la emisión de este Fallo, entregue la documentación requerida en el punto "3.11.- Fallo y firma de contrato" de la convocatoria a la licitación que nos ocupa. ----------

Asimismo, el licitante adjudicado por deberá entregar en la División de Contratos en el domicilio referido en el párrafo anterior, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento del mismo. ----------

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E198-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19.

En cumplimiento a los artículos 2 fracción II, 45 último párrafo, 56 segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 84 segundo párrafo de su Reglamento; así como lo establecido en el Acuerdo por el que se incorpora como un módulo de CompraNet la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación; se solicita que previo a la suscripción del contrato respectivo, el Representante Legal del Adjudicado lleve a cabo su registro en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos (MFIJ), para lo cual se pone a su disposición las siguientes direcciones electrónicas: ----------

https://www.gob.mx/compranet/documentos/modulo-de-formalización-de-instrumentos-juridicos
https://compranetinfo.hacienda.gob.mx/descargas/Guia_de_registro_de_empresas_V3.pdf
https://procura-compranet.hacienda.gob.mx/proveedor/#/

En cumplimiento al artículo 84 del Reglamento de la LAASSP 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 Diario Oficial de la Federación el 1° de junio de 2022, se señalan los datos de los contratos derivados del presente procedimiento conforme a lo siguiente: ----------

Datos del contrato y su garantía **Licitante adjudicado: Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V**	
Número de contrato:	019E19822-001
Objeto:	Servicio de internet móvil para Unidades Médicas y Administrativas por contingencia covid-19.
Monto:	Mínimo $2,100,077.79 (Dos millones, cien mil, setenta y siete pesos 79/100 M.N.), antes de incluir el Impuesto al Valor Agregado. Máximo $5,250,194.48 (Cinco millones, doscientos cincuenta mil, ciento noventa y cuatro pesos 48/100 M.N.), antes de incluir el Impuesto al Valor Agregado.
Vigencia:	La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2022.
Porcentaje de la garantía	10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado.
Monto de la garantía	$525,019.45 (Quinientos veinticinco mil, diecinueve pesos 45/100 M.N.)
Tipo de garantía:	Divisible

VI. CIERRE DEL ACTA

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 37 Bis de la LAASSP, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta acta en el mural de comunicación, situado en las oficinas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en: Calle Durango Núm. 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, por un término no menor de cinco días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Se difundirá un

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E198-2022
OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19.

ejemplar de la presente acta en CompraNet https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html. Dicho procedimiento sustituye a la notificación personal.----------

---

Se les preguntó a los asistentes si deseaban manifestar alguna observación al mismo, a lo que, en el uso de la palabra, el representante del Órgano Interno de Control en el IMSS manifiesta lo siguiente: -

---

Con fundamento en el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que dispone que la Secretaría de la Función Pública, podrá verificar en cualquier tiempo, que las adquisiciones, arrendamientos y servicios se realicen conforme con lo establecido en la Ley de la materia y demás disposiciones aplicables, en correlación con el artículo 83, párrafo cuarto del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.----------

---

Asimismo, se 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 concordancia con los numerales 4.2.2.1.15, 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. ----------

---

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este acto, siendo las **15:30 horas día en que se actúa**, firmando quien preside, para los efectos legales, administrativos y de notificación a que haya lugar. ----------

---

Este Fallo consta de **8 (ocho)** páginas, anexándose **2 (dos)** páginas de la propuesta económica del licitante adjudicado y dos anexos constantes de **53 (cincuenta y tres)** páginas, firmando para los efectos legales y de conformidad, por quien emite el Fallo y la asiste. ----------

---

FIN DE TEXTO

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

Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos (Área Contratante)	**Mtra. María Gabriela Quintanar Olvera**
Representante del Órgano Interno de Control en el IMSS	**C. Adrián Romero Barajas**

IMSS	**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** **019E19822-001**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ANEXO 3

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

Of Nº 09 52 17 6K 5300/202200**0947**

Ciudad de México, a 01 de septiembre de 2022

Mtro. Aunard Agustín de la Rocha Waite
Coordinador de Adquisición de
Bienes y Contratación de Servicios
P r e s e n t e

Me refiero al inicio del procedimiento de contratación para la prestación del ***"Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19".***

Al respecto y a efecto de atender de manera oportuna las necesidades en materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, les informo que el suscrito, C. Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, con cuenta de correo electrónico: eduardo.oropeza@imss.gob.mx y teléfono 5238-2700, extensión 12356, fungirá como **"Administrador del Contrato"**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 fracción V, 74, y 84 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 4.17 y 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, y conforme a lo previsto en el Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente.

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

Atentamente

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Servicios de Infraestructura
Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT

EOO/rvm

SIN TEXTO

IMSS	**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** **019E19822-001**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ANEXO 4

"JUNTA DE ACLARACIONES, DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN EL PORTAL DE COMPRAS GUBERNAMENTALES COMPRANET"

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

"JUNTA DE ACLARACIONES DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN EL PORTAL DE COMPRAS GUBERNAMENTALES COMPRANET"

SIN TEXTO

IMSS	**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** **019E19822-001**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ANEXO 5

"CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA"

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE DIVERACY, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR SERGIO RAMÍREZ RIVERA EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "DIVERACY", Y POR OTRA SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR OCTAVIO GONZÁLEZ MEZA SÁNCHEZ, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "SERVITRON", Y CUANDO SE HAGA REFERENCIA A LOS QUE INTERVIENEN SE DENOMINARÁN "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

1.1. "DIVERACY", DECLARA QUE.:

1.1.1 ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA, DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES MEXICANAS, SEGÚN CONSTA EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÓLIZA NÚMERO 2,609, DE FECHA 29 NOVIEMBRE 2016, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. RAMON GONZALEZ GUTIERREZ CORREDOR PÚBLICO NÚMERO 1, DE LA CIUDAD DE MÉXICO, E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EN EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO 2017008185, DE FECHA 31 ENERO 2017

1.1.2 SU ESCRITURA CONSTITUTIVA NO HA TENIDO REFORMAS O MODIFICACIONES.

1.1.3 LOS ACCIONISTAS ACTUALES DE LA SOCIEDAD SON:

[redacted]

1.1.4 CUENTA CON EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NÚMERO DIV161129NM2.

1.1.5 SU REPRESENTANTE LEGAL CUENTA CON LAS FACULTADES NECESARIAS PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONVENIO, DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL TESTIMONIO DE LA PÓLIZA NÚMERO 3,976, DE FECHA 17 DE OCTUBRE 2019, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. RAMON GONZALEZ GUTIERREZ CORREDOR PÚBLICO NÚMERO 1, DE LA CDMX E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO, EN EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO 2017008185, DE FECHA 22 OCTUBRE 2019, MANIFESTANDO "BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD", QUE DICHAS FACULTADES NO LE HAN SIDO REVOCADAS, NI LIMITADAS O MODIFICADAS EN FORMA ALGUNA, A LA FECHA EN QUE SE SUSCRIBE EL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

1.1.6 SU OBJETO SOCIAL, ENTRE OTROS CORRESPONDE A. EL DESARROLLO DE SOFTWARE, LA CONSULTORÍA DE SEGURIDAD, LA CONSULTORÍA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES, SERVICIOS INFORMÁTICOS, MODELADO EN TRES DIMENSIONES, SERVICIOS DE DELINEACIÓN, CONSULTORÍA

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE DE SOCIOS, 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

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE DE SOCIOS DE EMPRESAS, 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

TECNOLÓGICA, ALQUILER DE SISTEMAS DE PROYECCIÓN , FORMACIÓN DE MATERIA TECNOLÓGICAS, ENTRE OTROS; POR LO QUE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y HUMANOS PARA OBLIGARSE, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ESTIPULAN EN EL PRESENTE CONVENIO.

1.1.7 SEÑALA COMO DOMICILIO LEGAL PARA TODOS LOS EFECTOS QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONVENIO, EL UBICADO EN: CALLE DE AMSTERDAM 33-5 COL HIPODROMO 06100 CUAUHTEMOC CIUDAD DE MÉXICO

1.2. "SERVITRON", DECLARA QUE:

1.2.1. ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, SEGÚN CONSTA EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 7,073, DE FECHA 19 DE JUNIO DE 1990, PASADA ANTE LA FE DEL LIC. ENRIQUE MUÑOZ BARRADAS, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 162, DE LA CIUDAD DE MÉXICO, E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO, EN EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO 136902, DE FECHA 24 DE SEPTIEMBRE 2004.

1.2.2. QUE LLEVARON A CABO LA MODIFICACIÓN DE SU OBJETO SOCIAL, MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA No. 23835, DE FECHA 1° DE SEPTIEMBRE DE 2004, OTORGADA ANTE EL LIC. ENRIQUE COVARRUBIAS GONZALEZ NOTARIO No. 173 EN IXTAPALUCA ESTADO DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO CON FOLIO MERCANTIL 511018-1

1.2.3. LOS ACCIONISTAS ACTUALES DE LA SOCIEDAD SON:

[redacted]

1.2.4. CUENTA CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NÚMERO STR900622ES9 Y REGISTRO PATRONAL ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL [redacted]

1.2.5. SU REPRESENTANTE LEGAL, CUENTA CON LAS FACULTADES NECESARIAS PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONVENIO, DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO No. 59824, DE FECHA 21 JUNIO DE 2021, OTORGADA ANTE EL DR. ALFREDO GABRIEL MIRANDA SOLANO, TITULAR DE LA NOTARÍA PÚBLICA 144 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO CON FOLIO MERCANTIL 136902, MANIFESTANDO "BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD" QUE DICHAS FACULTADES NO LE HAN SIDO REVOCADAS, NI LIMITADAS O MODIFICADAS EN FORMA ALGUNA, A LA FECHA EN QUE SE SUSCRIBE EL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE DE SOCIOS, 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

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: REGISTRO PATRONAL, 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

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DOMICILIO, 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1.2.6. EL DOMICILIO DE SU REPRESENTANTE LEGAL ES EL UBICADO EN [redacted]

1.2.7. SU OBJETO SOCIAL, ENTRE OTROS CORRESPONDE A. EL ESTABLECIMIENTO OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ENTRE OTROS POR LO QUE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y HUMANOS PARA OBLIGARSE, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ESTIPULAN EN EL PRESENTE CONVENIO.

1.2.8. SEÑALA COMO DOMICILIO LEGAL PARA TODOS LOS EFECTOS QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONVENIO, EL UBICADO EN. AV. INSURGENTES SUR NÚMERO 1079 OFICINA 2101 COLONIA NOCHEBUENA ALCALDÍA BENITO JUÁREZ CON C.P.
03720 EN LA CIUDAD DE MÉXICO

1.3. "LAS PARTES" DECLARAN QUE:

1.3.1. CONOCEN LOS REQUISITOS Y CONDICIONES ESTIPULADAS EN LA CONVOCATORIA A LA ADJUDICACIÓN DIRECTA **LA- 050GYR019-E198-2022 SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19**.

1.3.2. MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD EN FORMALIZAR EL PRESENTE CONVENIO, CON EL OBJETO DE PARTICIPAR CONJUNTAMENTE EN LA LICITACIÓN, PRESENTANDO PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA, CUMPLIENDO CON LO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN Y CON LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 34, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 44 DE SU REGLAMENTO.

EXPUESTO LO ANTERIOR, LAS PARTES OTORGAN LAS SIGUIENTES.

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO: "PARTICIPACIÓN CONJUNTA".

"LAS PARTES" CONVIENEN, EN CONJUNTAR SUS RECURSOS TÉCNICOS, LEGALES, ADMINISTRATIVOS, ECONÓMICOS Y FINANCIEROS PARA PRESENTAR PROPUESTA TÉCNICA Y
ECONÓMICA EN LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO **LA- 050GYR019-E198-2022 SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19** (EN LO SUCESIVO "LA LICITACIÓN") Y EN CASO DE SER ADJUDICATARIOS DEL CONTRATO, SE OBLIGAN A OTORGAR EL SERVICIO CONTRATADO OBJETO DEL CONVENIO.

SEGUNDA.- OBLIGACIONES.

"LAS PARTES" SE OBLIGA CON RELACIÓN A LA LICITACIÓN, A PRESTAR LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y RESPONSABILIZARSE DE SU CALIDAD, EJECUCIÓN, Y GARANTÍA CONFORME A LO SIGUIENTE:

A. DIVERACY.

EN SU CALIDAD DE OPERADOR MÓVIL VIRTUAL DE LA RED COMPARTIDA Y COMO EMPRESA AUTORIZADA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR MEDIO DE PLATAFORMAS QUE INTEGRAN DIFERENTES SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, DIVERACY OFRECERÁ LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET MÓVIL A NIVEL NACIONAL PARA QUE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PUEDA ATENDER LAS NECESIDADES DE UNIDADES MÉDICAS POR CONTINGENCIA COVID-19, OFRECIENDO LA MEJOR COBERTURA, RED LTE DE 700 MHZ DE ÚLTIMA GENERACIÓN QUE OFRECE VELOCIDADES ALTAS A LOS USUARIOS Y BAJO UNA ESTRUCTURA DE PRECIOS COMPETITIVOS.

iii. ADMINISTRAR EL PROYECTO A TRAVÉS DEL PERSONAL QUE CUENTE CON LA CAPACIDAD, PERFIL Y EXPERIENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS SIMILARES, ASÍ COMO EL ALTA Y ACTIVACIÓN DE SERVICIO, SUSPENSIÓN, CAMBIO Y CANCELACIÓN DE NÚMERO DE LÍNEA, ACTIVACIÓN DE ROAMING Y SOLUCIÓN EN CASO DE AFECTACIÓN DE LA LÍNEA DE SERVICIO A PARTIR DEL REPORTE REALIZADO POR EL IMSS O POR CUALQUIER USUARIO.

B. SERVITRON

PROVEEDURÍA DE LOS COMPONENTES HABILITADORES PARA EL SERVICIO, A LAS CUALES SE LES COLOCARÁ EL SIM PARA EL ACCESO A INTERNET. DICHOS COMPONENTES HABILITADORES DEBERÁN DE CUMPLIR CON LAS CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS EN LAS BASES DE LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN Y DEBERÁN CUMPLIR CON LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS SEÑALADAS EN DICHA CONVOCATORIA.

ii. REPOSICIÓN DE COMPONENTE HABILITADOR

iii. REPARACIÓN DE COMPONENTE HABILITADOR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

iv. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A TRAVÉS DE SU CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO, EL CUAL DEBE DE CUMPLIR CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS EN EL DOCUMENTO ANEXO TÉCNICO DE LA LICITACIÓN A TRAVÉS DE UN EQUIPO TÉCNICO HUMANO Y MEDIOS MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN LA OPERACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS DEL CALL CENTER.

iv. TRANSFERIR SU EXPERIENCIA ACUMULADA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SIMILARES MEDIANTE LA METODOLOGÍA, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO QUE INCLUYA LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LOS COMPONENTES HABILITADORES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOLICITADOS EN EL DOCUMENTO ANEXO TÉCNICO Y DE LOS ELEMENTOS QUE SEAN NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO LA EVALUACIÓN DOCUMENTAL DEL ALCANCE DEL SERVICIO REQUERIDO.

TERCERA.-REPRESENTANTE COMÚN Y OBLIGADO SOLIDARIO.

"LAS PARTES" ACEPTAN EXPRESAMENTE EN DESIGNAR COMO REPRESENTANTE COMÚN AL **C. OCTAVIO GONZÁLEZ MEZA SÁNCHEZ**, A TRAVÉS DEL PRESENTE INSTRUMENTO, OTORGÁNDOLE PODER AMPLIO Y SUFICIENTE, PARA ATENDER TODO LO RELACIONADO CON LAS PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA EN EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN, ASÍ COMO PARA SUSCRIBIR DICHAS PROPUESTAS.

ASIMISMO, CONVIENEN ENTRE SI EN CONSTITUIRSE EN FORMA CONJUNTA Y SOLIDARIA PARA COMPROMETERSE POR CUALQUIER RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONVENIO, CON RELACIÓN AL CONTRATO QUE SUS REPRESENTANTES LEGALES FIRMEN CON EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS), DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN **LA- 050GYR019-E198-2022 SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS POR CONTINGENCIA COVID-19**, ACEPTANDO EXPRESAMENTE EN RESPONDER ANTE EL IMSS POR LAS PROPUESTAS QUE SE PRESENTEN Y, EN SU CASO, DE LAS OBLIGACIONES QUE DERIVEN DE LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO RESPECTIVO.

CUARTA.- DEL COBRO DE LAS FACTURAS.

"LAS PARTES" CONVIENEN EXPRESAMENTE EN QUE "SERVITRON" ESTARÁ FACULTADO PARA EMITIR LAS FACTURAS CORRESPONDIENTES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RELACIONADOS CON LA LICITACIÓN Y PARA REALIZAR EL COBRO DE LAS MISMAS, PARA LO CUAL A SU VEZ, "SERVITRON" DEBERÁ CUBRIR A FAVOR DE DIVERACY LAS FACTURAS QUE ÉSTA LE PRESENTE PARA EL PAGO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR ÉSTA ÚLTIMA EN UN PLAZO NO MAYOR A 5 DÍAS NATURALES.

QUINTA.- VIGENCIA.

"LAS PARTES" CONVIENEN, EN QUE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONVENIO SERÁ EL DEL PERÍODO DURANTE EL CUAL SE DESARROLLE EL PROCEDIMIENTO DE LA ADJUDICACIÓN NÚMERO **LA-050GYR019-E198-2022 SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS**

POR CONTINGENCIA COVID-19, INCLUYENDO, EN SU CASO, DE RESULTAR ADJUDICADOS DEL CONTRATO, EL PLAZO QUE SE ESTIPULE EN ÉSTE Y EL QUE PUDIERA RESULTAR DE CONVENIOS DE MODIFICACIÓN.

SEXTA.-OBLIGACIONES.

"LAS PARTES" CONVIENEN EN QUE EN EL SUPUESTO DE QUE CUALQUIERA DE ELLAS QUE SE DECLARE EN QUIEBRA O EN SUSPENSIÓN DE PAGOS, NO LAS LIBERA DE CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES, POR LO QUE CUALQUIERA DE ELLAS QUE SUBSISTA, ACEPTA Y SE OBLIGA EXPRESAMENTE A RESPONDER SOLIDARIAMENTE DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES A QUE HUBIERE LUGAR.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONVENIO POR "LAS PARTES" Y ENTERADOS DE SU ALCANCE Y EFECTOS LEGALES, ACEPTANDO QUE NO EXISTIÓ ERROR, DOLO, VIOLENCIA O MALA FE, LO RATIFICAN Y FIRMAN, DE CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL 17 DE OCTUBRE DEL 2022.

OCTAVIO GONZÁLEZ MEZA SÁNCHEZ
SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V.
REPRESENTANTE LEGAL

SERGIO RAMIREZ RIVERA.
DIVERACY, S.A. DE C.V.
REPRESENTANTE LEGAL